

คู่มือการปฏิบัติงาน



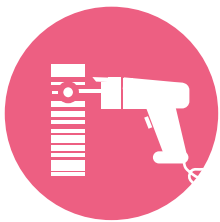
คู่มือการปฏิบัติงานเงินฝาก

- 1) การเปิดบัญชี
- 2) การฝากเงิน
- 3) การถอนเงิน



คู่มือการปฏิบัติงานสลากออมสินพิเศษ

- 1) การเปิดบัญชีสลาก
- 2) การฝากสลาก
- 3) การถอนสลาก (ก่อนครบอายุ)



คู่มือการปฏิบัติงานรับชำระค่าบริการ



คู่มือการปฏิบัติงานสินเชื่อ

- 1) การรับการติดต่อขอสินเชื่อ
- 2) การตรวจสอบและบันทึกข้อมูล
- 3) การวิเคราะห์และพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- 4) การจัดทำนิติกรรมสัญญา
- 5) การจ่ายเงินกู้สินเชื่อ



คู่มือการปฏิบัติงานบัตรเครดิต



คู่มือการปฏิบัติงานรับลูกค้า

1. การเปิดบัญชี



1) พนักงานบริการลูกค้า ติดต่อรับลูกค้าเพื่อเปิดบัญชีผ่าน SUMO



2) พนักงานบริการลูกค้า

- จัดให้ลูกค้าแสดงตน โดยเรียกดูบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า
- ตรวจสอบลูกค้า : โดยการอ่านชิปการ์ดบัตรประชาชนของลูกค้า หรือการใส่เลข Laser ID หลังบัตรประชาชน
- จัดให้ลูกค้าให้ความยินยอมการจัดการความยินยอมข้อมูลส่วนบุคคล



3) พนักงานบริการลูกค้า

- พิสูจน์ตัวตนลูกค้า โดยการเปรียบเทียบใบหน้าลูกค้า
- เปรียบเทียบข้อมูล CIF กับข้อมูลบัตรประชาชน
- สร้าง/ แก้ไขข้อมูลลูกค้า



4) พนักงานบริการลูกค้า

- เปิดบัญชีโดยเลือกประเภทเงินฝากตามความประสงค์ผู้ฝาก
- จัดทำตัวอย่างลายมือชื่อหรือลายพิมพ์นิ้วมือเจ้าของบัญชี เพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบลายมือชื่อ



5) พนักงานบริการลูกค้า

- ออกสมุดฝากเงินตามประเภทบัญชีที่ผู้ฝากมีความประสงค์ขอเปิดบัญชี โดยตรวจสอบชื่อผู้ฝาก เลขที่บัญชี จำนวนเงิน วันเดือนปีที่เปิดบัญชี ชื่อสาขา และลายมือชื่อเจ้าของบัญชีที่แสดงในสมุดเงินฝากให้ถูกต้อง
- บันทึกรายการฝากเงินใน SUMO



6) ผู้อนุมัติ ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง แล้วประทับตราลายประจำสาขาในสมุดฝากเงินหน้าสุดท้ายตรงมุมขวาด้านล่างของลายมือชื่อเจ้าของบัญชี และลงลายมือชื่อกำกับ



7) พนักงานบริการลูกค้า มอบสมุดฝากเงินให้ผู้ฝาก

2. การฝากเงิน



- 1) พนักงานพนักงานเทลเลอร์
 - จัดให้ลูกค้าแสดงตน โดยเรียกดูบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า
 - ขอความยินยอมจากลูกค้า ให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว



- 2) พนักงานเทลเลอร์ ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของใบรับฝากเงิน



- 3) พนักงานเทลเลอร์ ตรวจสอบและนับเงินให้ถูกต้องตรงตามจำนวนในใบรับฝากเงิน



- 4) พนักงานเทลเลอร์ บันทึกรายการในระบบงาน CBS



- 5) พนักงานเทลเลอร์ ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกรายการ แล้วลงลายมือชื่ออนุมัติการรับฝากเงินในใบรับฝากเงิน ระหว่างช่อง "ผู้รับเงิน" และ "ผู้รับมอบอำนาจ"



- 6) พนักงานเทลเลอร์ คืนสมุดฝากให้ผู้ฝาก

3. การถอนเงิน



- 1) พนักงานพนักงานเทลเลอร์
 - จัดให้ลูกค้าแสดงตน โดยเรียกดูบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า
 - ขอความยินยอมจากลูกค้า ให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว



- 2) พนักงานเทลเลอร์ ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของใบถอนเงิน และลายมือชื่อเจ้าของบัญชี



- 3) พนักงานเทลเลอร์ บันทึกรายการในระบบ CBS



- 4) พนักงานเทลเลอร์ ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกรายการ

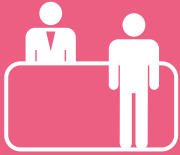


- 5) พนักงานเทลเลอร์ ลงลายมือชื่ออนุมัติการจ่ายเงินในใบถอนเงิน ระหว่างช่อง "ผู้จ่ายเงิน" และ "ผู้รับมอบอำนาจ"



- 6) พนักงานเทลเลอร์ ประทับตรายางประจำสาขา และลงลายมือชื่อรับรองยอดเงินฝากคงเหลือใหม่ในสมุดฝากเงิน

1. การเปิดบัญชีสลาก

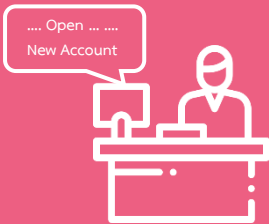


1) พนักงานบริการลูกค้า ติดต่อรับลูกค้า



2) พนักงานบริการลูกค้า

- จัดให้ลูกค้าแสดงตน โดยเรียกดูบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า
- ขอความยินยอมจากลูกค้า ให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว



3) พนักงานบริการลูกค้า เปิดบัญชีที่ Web CSR โดยเลือกประเภทบัญชี : สลากออมสินพิเศษ โดยบันทึกบัญชีคู่ออนตามที่ถูกแจ้งไว้ สำหรับรองรับการโอนเงินต้นและดอกเบี้ยเมื่อสลากครบกำหนดอายุ และเงินรางวัลเข้าเลขที่บัญชีเดียวกัน



4) พนักงานบริการลูกค้า เขียนเลขที่ทะเบียนสลาก ในบัตร สส.2ข และบัตรตัวอย่างลายมือชื่อ



5) พนักงานบริการลูกค้า มอบบัตร สส.2ข ให้ผู้ฝากพร้อมแจ้งให้ผู้ฝากเก็บรักษาและนำมาทุกครั้งที่ติดต่อเกี่ยวกับสลาก



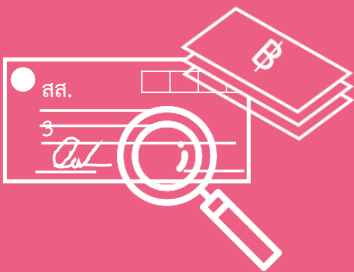
6) พนักงานบริการลูกค้า จัดเก็บบัตรตัวอย่างลายมือชื่อและเอกสารการขอเปิดบัญชีไว้เป็นหลักฐานของสาขา



2. การฝากสลาก



- 1) พนักงานพนักงานเทลเลอร์
 - จัดให้ลูกค้าแสดงตน โดยเรียกดูบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า
 - ขอความยินยอมจากลูกค้า ให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว



- 2) พนักงานเทลเลอร์ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และตรวจนับจำนวนเงินให้ตรงกับจำนวนเงินใน สส.3



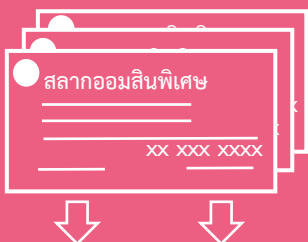
- 3) พนักงานเทลเลอร์ บันทึกรายการรับฝากในระบบงาน CBS พิมพ์รายการในใบสลาก และ สส.3



- 4) พนักงานเทลเลอร์ ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกรายการ แล้วลงลายมือชื่อคาบเกี่ยวระหว่งช่อง “ผู้รับเงิน” และ “ผู้รับมอบอำนาจ”



- 5) พนักงานเทลเลอร์ มอบใบสลาก และบัตร สส.2 ข ให้ผู้ฝาก



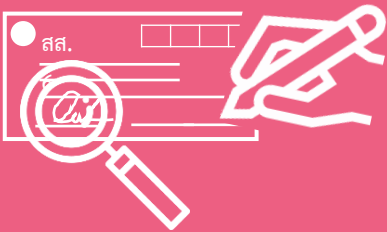
- 6) พนักงานเทลเลอร์ รวบรวม สส.3 เพื่อตรวจสอบกับบัญชีประจำวันในระบบงาน CBS เมื่อตรวจสอบถูกต้องแล้วเก็บไว้เป็นหลักฐานของสาขา

3. การถอนสลาก (ก่อนครบอายุ)



1) พนักงานพนักงานเทลเลอร์

- จัดให้ลูกค้าแสดงตน โดยเรียกดูบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า
- ขอความยินยอมจากลูกค้า ให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว



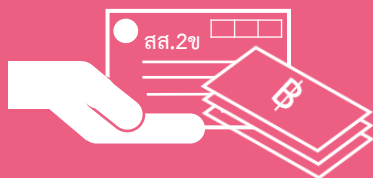
- ### 2) พนักงานเทลเลอร์ ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของเอกสารและลายมือชื่อผู้ฝากใน สส.6 กับตัวอย่างลายมือชื่อในบัตร สส.2ข พร้อมทั้งลงลายมือชื่อใน สส.6 ช่อง "ผู้รับมอบอำนาจ"



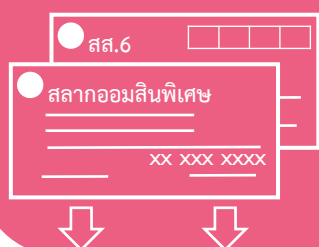
- ### 3) พนักงานเทลเลอร์ บันทึกรายการถอนคืนสลากในระบบงาน CBS พิมพ์รายการใน สส.6 ประทับตรา "ถอนก่อนครบอายุ" และลงวันที่ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อกำกับที่ใบสลาก



- ### 4) พนักงานเทลเลอร์ ให้ผู้ฝากลงลายมือชื่อรับเงินใน สส.6 บรรทัด "ผู้รับเงิน"

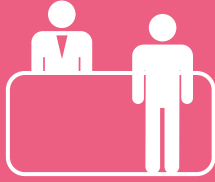


- ### 5) พนักงานตรวจสอบลายมือชื่อถูกต้องแล้ว ให้จ่ายเงินตาม สส.6 พร้อมทั้งคืนบัตร สส.2ข ให้ผู้ฝาก แล้วลงลายมือชื่อในช่อง "ผู้จ่ายเงิน"



- ### 6) พนักงานเทลเลอร์ จัดเก็บใบสลาก และ สส.6 ไว้เป็นหลักฐานของสาขา

คู่มือการปฏิบัติงานรับชำระค่าบริการ



1) พนักงานทลเลอร์ รับการติดต่อลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์

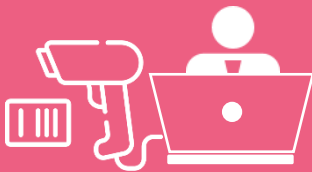


2) พนักงานพนักงานทลเลอร์

- จัดให้ลูกค้าแสดงตน โดยเรียกดูบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า
- ขอความยินยอมจากลูกค้า ให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว



3) พนักงานทลเลอร์ รับเงินและใบแจ้ง/ใบเรียกเก็บค่าบริการ พร้อมตรวจนับเงินให้ถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าแจ้ง



4) พนักงานทลเลอร์ บันทึกรายการรับชำระค่าบริการ



5) พนักงานทลเลอร์ ส่งมอบใบบันทึกรายการให้ลูกค้า

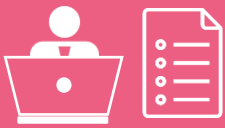
2. ขั้นตอนการตรวจสอบและบันทึกข้อมูล (สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย)



1) พนักงานสนับสนุนบริการสินเชื่อ พิมพ์รายงานสรุปข้อมูลเครดิต NCB (CCPS Credit NCB Summary Report)จากระบบงาน CCPS เพื่อใช้บันทึกในระบบ LOR



2) พนักงานสนับสนุนบริการสินเชื่อ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสารตาม Product Program และ Check List



3) พนักงานสนับสนุนบริการสินเชื่อ ตรวจสอบตามหลักเกณฑ์เงื่อนไขแต่ละผลิตภัณฑ์สินเชื่อ



4) พนักงานสนับสนุนบริการสินเชื่อ ติดตามเอกสารจากสาขาให้ครบถ้วน



5) พนักงานสนับสนุนบริการสินเชื่อ บันทึกรายละเอียดคำขอกู้สินเชื่อเบื้องต้น ได้แก่ รายได้ ค่าใช้จ่าย ภาระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อ/ผู้ค้ำประกัน/ชำระหนี้แทนประเภทหลักประกัน



6) พนักงานสนับสนุนบริการสินเชื่อ ตรวจสอบ Black List, White List, PEPs, Terrorist, TDR, Write-Off, ข้อมูลหลักประกันในระบบ CMS, ภาระหนี้ปัจจุบัน



7) พนักงานสนับสนุนบริการสินเชื่อ แจ้งผลการตรวจสอบคุณสมบัติผู้ขอสินเชื่อให้สาขาทราบในระบบ LOR



8) พนักงานสนับสนุนบริการสินเชื่อ นำส่งหลักประกันให้บริษัทประเมินราคา

3. ขั้นตอนการวิเคราะห์และพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย)



1) พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ วิเคราะห์ความสามารถชำระหนี้ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด



2) พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ ตรวจสอบข้อมูลรายชื่อบุคคลที่ควรสงสัย (Negative File)/Fraud



3) พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบ LOR กับเอกสาร



4) พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ แจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นจากระบบให้สาขาทราบ



5) พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ จัดทำรายงานวิเคราะห์สินเชื่อและนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ



6) พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ แจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อให้สาขาทราบ

4. ขั้นตอนการจัดทำนิติกรรมสัญญา (เขต)



1) พนักงานประเมินราคาและพิธีการสินเชื่อ บันทึกรายละเอียดข้อมูลผู้กู้ ตามคำสั่งธนาคาร



2) พนักงานประเมินราคาและพิธีการสินเชื่อ แจ้งกำหนดวันทำสัญญา



3) พนักงานประเมินราคาและพิธีการสินเชื่อ ตรวจสอบสำเนาเอกสาร ประกอบการขอกู้ให้ตรงกับต้นฉบับเอกสารดังกล่าว



4) พนักงานประเมินราคาและพิธีการสินเชื่อ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการ ให้สินเชื่อตามที่ธนาคารกำหนด



5) พนักงานประเมินราคาและพิธีการสินเชื่อ จัดทำนิติกรรมสัญญา

5. ขั้นตอนการจ่ายเงินกู้สินเชื่อ (สาขา)



1) พนักงานธุรกิจสาขา จัดทำใบจ่ายเงิน



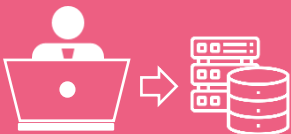
2) พนักงานธุรกิจสาขา จัดทำทะเบียนสินเชื่อเพื่อควบคุมการจ่ายเงินกู้



3) พนักงานธุรกิจสาขา ให้ผู้กู้ลงลายมือชื่อรับเงินในใบจ่ายเงินกู้

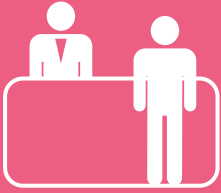


4) พนักงานเทลเลอร์ จ่ายเงินกู้สินเชื่อให้ผู้กู้



5) พนักงานเทลเลอร์ บันทึกการจ่ายเงินกู้ในระบบงาน CBS

คู่มือการปฏิบัติงานบัตรเครดิต



1) พนักงานบริการลูกค้า รับการติดต่อลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์

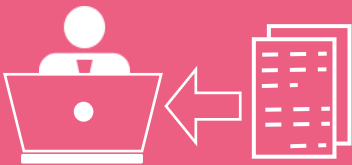


2) พนักงานบริการลูกค้า

- จัดให้ลูกค้าแสดงตน โดยเรียกดูบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า
- ขอความยินยอมจากลูกค้า ให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว



3) พนักงานบริการลูกค้า ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสาร



4) พนักงานสนับสนุนบริการสินเชื่อ ตรวจสอบและบันทึกข้อมูลเข้าระบบ



5) พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ พิสูจน์และยืนยันตัวตนลูกค้า



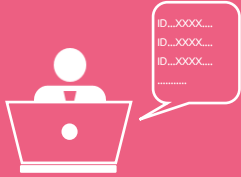
6) พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ วิเคราะห์สินเชื่อและพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

คู่มือการปฏิบัติงานรับลูกค้า



1) พนักงานบริการลูกค้า

- จัดให้ลูกค้าแสดงตน โดยเรียกดูบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า
- ขอความยินยอมจากลูกค้า ให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว



2) พนักงานบริการลูกค้า ตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนด



3) พนักงานบริการลูกค้า เปรียบเทียบใบหน้าของลูกค้ากับรูปถ่ายในบัตรประจำตัวประชาชน และข้อมูลที่ได้จากบัตร Smart card ซึ่งแสดงในหน้าจอ



4) พนักงานบริการลูกค้า ตรวจสอบสถานะบัตรประจำตัวประชาชน



5) พนักงานบริการลูกค้า จัดทำแบบ KYC/CDD และพิมพ์แบบ KYC/CDD



6) พนักงานบริการลูกค้า สัมภาษณ์ลูกค้าและระบุผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง



7) พนักงานบริการลูกค้า ให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนให้ลูกค้าลงลายมือชื่อ



8) พนักงานระบุระดับความเสี่ยงในแบบ KYC/CDD