

# กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการของธนาคารออมสิน (Customer Service Charter & Service Standard)



กำหนดขึ้นเพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้าในการใช้บริการ ผ่านการให้คำแนะนำที่ดีและเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย รวมทั้งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพที่จะสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดี โดยมีประเด็นสำคัญในการบริการ 5 ด้าน ได้แก่



## การบริการ

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



## ความเป็นธรรม

- ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
- จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลาย จัดการปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว และยุติธรรม



## ความปลอดภัย

- มีมาตรการในการรักษาความลับและข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า
- คำนึงถึงความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber Security) และเป็นไปตามมาตรฐานสากล



## ความรับผิดชอบต่อหน้าที่

- สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลประโยชน์ ความเสี่ยง และลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ
- ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารทุกประเภทมีความถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล



## ความโปร่งใส

- เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน 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 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