

คู่มือการให้บริการ

1. คู่มือการให้บริการเงินฝาก

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

2. คู่มือการให้บริการงานสลาก

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

3. คู่มือการให้บริการรับชำระค่าบริการ

- 1) การให้บริการรับชำระค่าบริการ (หน้าเคาน์เตอร์)
- 2) กฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านการรับชำระค่าบริการ

คู่มือการให้บริการเงินฝาก

คู่มือการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

1) เงินฝาก-การเปิดบัญชี

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

1. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์

ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา

โทรศัพท์: 0-2999-8000

2. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 7 วันต่อสัปดาห์

ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา

โทรศัพท์: 0-2999-8000

ระยะเวลาเปิดให้บริการ*

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 8.30-15.30 น.

วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 10.30-18.30 น.

*หมายเหตุ ระยะเวลาเปิดให้บริการอาจมีความแตกต่างกันในบางพื้นที่

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

- แบบคำขอเปิดบัญชี
- แบบแสดงข้อมูลลูกค้า
- บัตรประจำตัวประชาชน
- สมุดบัญชี (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

- ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (ไม่รวมระยะเวลาออกคอย)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการ (การเปิดบัญชี)	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1. ติดต่อหน้าเคาน์เตอร์ แสดงบัตรประจำตัวประชาชน และให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	ลูกค้า	2
2. กรอกเอกสารในแบบคำขอเปิดบัญชี	ลูกค้า	3
3. เปิดบัญชีในระบบงาน และทำการออกสมุดบัญชี พร้อมส่งมอบสมุดบัญชี และบัตรประชาชนให้ลูกค้า	พนักงานธนาคารออมสิน	2

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

1. Call Center 1115 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
2. Website : www.gsb.or.th
3. กล้องรับความคิดเห็น ทุกสาขาทั่วประเทศ

คู่มือการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

2) เงินฝาก-การฝากเงิน

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

1. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์
ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา
โทรศัพท์: 0-2999-8000
2. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 7 วันต่อสัปดาห์
ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา
โทรศัพท์: 0-2999-8000

ระยะเวลาเปิดให้บริการ*

- วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 8.30-15.30 น.
- วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 10.30-18.30 น.

*หมายเหตุ ระยะเวลาเปิดให้บริการอาจมีความแตกต่างกันในบางพื้นที่

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. ใบรับฝากเงิน
2. บัตรประจำตัวประชาชน
3. สมุดบัญชี (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

- ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (ไม่รวมระยะเวลารอคอย)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการ (การฝากเงิน)	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1. ติดต่อหน้าเคาน์เตอร์ แสดงบัตรประจำตัวประชาชน ให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และแจ้งจำนวนเงินฝากพร้อมยื่นเงิน สมุดบัญชี	ลูกค้า	1
2. ตรวจสอบ และนับเงินให้ถูกต้องตรงจำนวนเงินใบใบรับฝากเงิน และบันทึกในระบบงาน พร้อมส่งมอบ สมุดบัญชี และบัตรประชาชนให้ลูกค้า	พนักงานธนาคารออมสิน	2

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

1. Call Center 1115 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
2. Website : www.gsb.or.th
3. กล้องรับความคิดเห็น ทุกสาขาทั่วประเทศ

คู่มือการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

3) เงินฝาก-การถอนเงิน

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

1. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์

ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา

โทรศัพท์: 0-2999-8000

2. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 7 วันต่อสัปดาห์

ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา

โทรศัพท์: 0-2999-8000

ระยะเวลาเปิดให้บริการ*

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 8.30-15.30 น.

วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 10.30-18.30 น.

*หมายเหตุ ระยะเวลาเปิดให้บริการอาจมีความแตกต่างกันในบางพื้นที่

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. ใบถอนเงิน
2. บัตรประจำตัวประชาชน
3. สมุดบัญชี (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

- ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (ไม่รวมระยะเวลารอคอย)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการ (การถอนเงิน)	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1. ติดต่อหน้าเคาน์เตอร์ แสดงบัตรประจำตัวประชาชน ให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และแจ้งจำนวนเงินถอนพร้อมยื่นสมุดบัญชี	ลูกค้า	1
2. ตรวจสอบ และนับเงินให้ถูกต้องตรงจำนวนเงินในใบถอนเงิน และบันทึกรายการถอนในระบบงาน พร้อมส่งมอบสมุดบัญชี และบัตรประชาชนให้ลูกค้า	พนักงานธนาคารออมสิน	2

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

1. Call Center 1115 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
2. Website : www.gsb.or.th
3. กล้องรับความคิดเห็น ทุกสาขาทั่วประเทศ

4) กฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านเงินฝาก

- พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489
- The Government Savings Bank Act B.E.2489 (1946)
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติการปฏิบัติการตามความตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลแห่งประเทศสหรัฐอเมริกาฯ พ.ศ.2560
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 48) พ.ศ. 2562
- พระราชกำหนด การแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อปฏิบัติตามความตกลงระหว่างประเทศเกี่ยวกับภาษีอากร พ.ศ. 2566
- พระราชกฤษฎีกากำหนดอัตรากำลังเป็นงานธนาคารออมสิน พ.ศ. 2491
- พระราชกฤษฎีกากำหนดกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541
- พระราชกฤษฎีกากำหนดธุรกิจธนาคารออมสิน พ.ศ. 2504
- พระราชกฤษฎีกากำหนดธุรกิจธนาคารออมสิน พ.ศ. 2505
- พระราชกฤษฎีกากำหนดธุรกิจธนาคารออมสิน พ.ศ. 2512
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2491) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการรับฝากเงินประเภทพันธบัตรออมสิน
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2497) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการรับฝากเงินประเภทพันธบัตรออมสิน
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2504) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการรับฝากเงินออมสินประเภท สงเคราะห์ชีวิตและการศึกษา
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 14 (พ.ศ. 2505) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการรับฝากเงินประเภทพันธบัตรออมสิน
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 29 (พ.ศ. 2519) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการรับฝากเงินออมสิน
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 29 (พ.ศ. 2519) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการรับฝากเงิน
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- กฎกระทรวงว่าด้วยการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548
- กฎกระทรวงการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานของธนาคารออมสิน พ.ศ. 2547
- กฎกระทรวงกำหนดแบบ รายการ หลักเกณฑ์ และวิธีการบันทึกข้อเท็จจริงธุรกรรม พ.ศ. 2559
- กฎกระทรวงกำหนดจำนวนเงินสดและมูลค่าทรัพย์สินในการทำธุรกรรมที่สถาบันการเงินต้องรายงานต่อสำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน พ.ศ. 2559
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 355 (พ.ศ. 2562) ออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่มีธุรกรรมลักษณะเฉพาะ
- กฎกระทรวงกำหนดธุรกรรมที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 ต้องจัดให้ลูกค้าแสดงตน พ.ศ. 2562
- กฎกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2563
- กฎกระทรวงว่าด้วยการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2564
- กฎกระทรวง กำหนดการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อปฏิบัติตามความตกลงระหว่างประเทศ เกี่ยวกับภาษีอากร พ.ศ. 2566
- ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง วิธีการแสดงตนของลูกค้าสถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16
- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2. 4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)
- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2. 5/2563 เรื่อง การกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท
- ประกาศสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เรื่อง แนวทางในการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนของลูกค้า และการระบุและพิสูจน์ทราบ ตัวตนของผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง
- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2. 7/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน
- ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการแจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565
- ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565
- ประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และรูปแบบการส่งข้อมูลบัญชีทางการเงินแบบอัตโนมัติตามความตกลงพหุภาคี ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจในการแลกเปลี่ยนข้อมูลบัญชีทางการเงินแบบอัตโนมัติ

คู่มือการให้บริการงานสลากออมสินพิเศษ

คู่มือการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

1) งานสลากออมสินพิเศษ – การฝากสลาก

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

1. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์
ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา
โทรศัพท์: 0-2999-8000
2. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 7 วันต่อสัปดาห์
ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา
โทรศัพท์: 0-2999-8000

ระยะเวลาเปิดให้บริการ*

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 8.30-15.30 น.

วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 10.30-18.30 น.

*หมายเหตุ ระยะเวลาเปิดให้บริการอาจมีความแตกต่างกันในบางพื้นที่

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. บัตรทะเบียนผู้ถือสลาก
2. บัตรประจำตัวประชาชน
3. ใบรับฝากเงินสลาก

ค่าธรรมเนียม

- ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (ไม่รวมระยะเวลาออกออย)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานสลากออมสินพิเศษ (การฝากสลาก)	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1. ติดต่อหน้าเคาน์เตอร์ แสดงบัตรประจำตัวประชาชน และให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และกรอกเอกสารใบรับฝากเงินสลาก พร้อมยื่นเงิน	ลูกค้า	1
2. ตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วน และบันทึกรายการเปิดบัญชีสลากในระบบงาน พร้อมลงลายมือชื่อ และส่งมอบใบสลาก ทะเบียนผู้ฝากสลาก และบัตรประจำตัวประชาชนให้ลูกค้า	พนักงานธนาคารออมสิน	2

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

1. Call Center 1115 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
2. Website : www.gsb.or.th
3. กล้องรับความคิดเห็น ทุกสาขาทั่วประเทศ

คู่มือการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

2) งานสลากออมสินพิเศษ – การถอนสลาก (ก่อนครบอายุ)

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

1. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์
ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา
โทรศัพท์: 0-2999-8000
2. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 7 วันต่อสัปดาห์
ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา
โทรศัพท์: 0-2999-8000

ระยะเวลาเปิดให้บริการ*

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 8.30-15.30 น.

วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 10.30-18.30 น.

*หมายเหตุ ระยะเวลาเปิดให้บริการอาจมีความแตกต่างกันในบางพื้นที่

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. บัตรทะเบียนผู้ถือสลาก
2. บัตรประจำตัวประชาชน
3. ใบถอนเงินสลาก

ค่าธรรมเนียม

- ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (ไม่รวมระยะเวลารอคอย)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานสลากออมสินพิเศษ (การถอนสลาก)

1. ติดต่อหน้าเคาน์เตอร์ แสดงบัตรประจำตัวประชาชน และให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และยื่นใบสลาก ทะเบียนผู้ฝากสลาก
2. ตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้อง และบันทึกรายการถอนสลากในระบบงาน พร้อมลงลายมือชื่อส่งมอบเงิน ทะเบียนผู้ฝากสลาก และบัตรประจำตัวประชาชน ให้ลูกค้า

ผู้รับผิดชอบ

ลูกค้า

ระยะเวลา (นาที)

1

พนักงานธนาคารออมสิน

2

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

1. Call Center 1115 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
2. Website : www.gsb.or.th
3. กล้องรับความคิดเห็น ทุกสาขาทั่วประเทศ

3) กฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านสลากออมสิน

- พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489
- The Government Savings Bank Act B.E.2489 (1946)
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- กฎกระทรวงกำหนดแบบ รายการ หลักเกณฑ์ และวิธีการบันทึกข้อเท็จจริงธุรกรรม พ.ศ. 2559
- กฎกระทรวงกำหนดจำนวนเงินสดและมูลค่าทรัพย์สินในการทำธุรกรรมที่สถาบันการเงินต้องรายงานต่อสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2559
- กฎกระทรวงกำหนดธุรกรรมที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 ต้องจัดให้ลูกค้าแสดงตน พ.ศ. 2562
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 41 (พ.ศ. 2532) ออกตามความในพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ว่าด้วยการออกสลากออมสินทุกสัปดาห์
- กฎกระทรวงว่าด้วยการรับฝากเงินประเภทสลากออมสินพิเศษ พ.ศ. 2547
- กฎกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2563
- ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง วิธีการแสดงตนของลูกค้าสถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16
- ประกาศสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เรื่อง แนวทางในการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนของลูกค้า และการระบุและพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง
- ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการแจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565
- ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565

คู่มือการให้บริการงานรับชำระค่าบริการ

คู่มือการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

1) งานรับชำระค่าบริการ (หน้าเคาน์เตอร์)

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

1. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์

ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา

โทรศัพท์: 0-2999-8000

2. ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำงาน 7 วันต่อสัปดาห์

ที่อยู่: ธนาคารออมสินสาขา

โทรศัพท์: 0-2999-8000

ระยะเวลาเปิดให้บริการ*

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 8.30-15.30 น.

วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 10.30-18.30 น.

*หมายเหตุ ระยะเวลาเปิดให้บริการอาจมีความแตกต่างกันในบางพื้นที่

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

- ใบรับชำระเงิน
- บัตรประจำตัวประชาชน

ค่าธรรมเนียม

- ไม่เสียค่าธรรมเนียม

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (ไม่รวมระยะเวลาคอย)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานชำระค่าบริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1. ติดต่อชำระค่าบริการหน้าเคาน์เตอร์ แสดงบัตรประจำตัวประชาชน และให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และยื่นเอกสารใบแจ้ง/ใบเรียกเก็บค่าบริการ พร้อมเงินที่จะชำระ	ลูกค้า	1
2. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ตรวจสอบเงิน บันทึกรายการรับชำระค่าบริการในระบบงาน และส่งมอบใบบันทึกรายการให้ลูกค้า	พนักงานธนาคารออมสิน	2

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

1. Call Center 1115 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
2. Website : www.gsb.or.th
3. กล้องรับความคิดเห็น ทุกสาขาทั่วประเทศ

2) กฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านการรับชำระค่าบริการ

- พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489
- The Government Savings Bank Act B.E.2489 (1946)
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559
- พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- พระราชกฤษฎีกากำหนดคณัตถ์เป็นงานธนาคารออมสิน พ.ศ. 2491
- พระราชกฤษฎีกากำหนดกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- กฎกระทรวง ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- กฎกระทรวงการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานของธนาคารออมสิน พ.ศ. 2547
- กฎกระทรวงว่าด้วยการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548
- กฎกระทรวงกำหนดแบบ รายการ หลักเกณฑ์ และวิธีการบันทึกข้อเท็จจริงธุรกรรม พ.ศ. 2559
- กฎกระทรวงกำหนดจำนวนเงินสดและมูลค่าทรัพย์สินในการทำธุรกรรมที่สถาบันการเงินต้องรายงานต่อสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2559
- กฎกระทรวงกำหนดธุรกรรมที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 ต้องจัดให้ลูกค้าแสดงตน พ.ศ. 2562
- กฎกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2563
- กฎกระทรวงว่าด้วยการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2564
- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2. 4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)
- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2. 5/2563 เรื่อง การกำหนดแนวทางการพิจารณาหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท
- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2. 7/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน
- ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการแจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565
- ประกาศสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เรื่อง แนวทางในการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนของลูกค้า และการระบุและพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง
- ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง วิธีการแสดงตนของลูกค้าสถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16
- ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565