

ประกาศธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
เรื่อง มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงินของธนาคาร สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย
เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561



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 หรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ	15 วันทำการ
ด้านสินเชื่อ	
3. การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย ที่มีสถานะบัญชีปกติ	
• กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้	15 วันทำการ
• กรณี Refinance ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้	25 วันทำการ
4. การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย เมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้นธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้ลูกค้า	15 วันทำการ
5. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย	
• ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน	25 วันทำการ
6. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	15 วันทำการ
7. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย ที่มีสถานะบัญชีปกติ (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ)	
• ทางวาจา ผ่าน Call Center ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง	ทันที
• ทางลายลักษณ์อักษร ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าทราบ	15 วันทำการ

ประกาศธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
เรื่อง มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงินของธนาคาร สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย
เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561



บริการทางการเงิน	ระยะเวลา ดำเนินการ*
ด้านเงินฝาก	
8. การทำธุรกรรม ฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทุจริต)	
• <u>กรุงเทพและปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	5 วันทำการ
• <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	7 วันทำการ
9. การทำธุรกรรม ฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้รับเงินหรือ ยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทุจริต)	
• <u>กรุงเทพและปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	7 วันทำการ
• <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	10 วันทำการ
10. การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / Internet / Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	ภายในเวลา 19.00 น. ของวันถัดไป
11. การเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / CDM / Internet / Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	
• กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์	3 วันทำการ
• กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์	5 วันทำการ
12. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี การโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือ ทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตาม ให้ลูกค้าทราบ กรณีต่างๆ ดังนี้	
• กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน	15 วันทำการ
• กรณีโอนเงินต่างธนาคาร	20 วันทำการ
• กรณีโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet)	20 วันทำการ

ประกาศธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
เรื่อง มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงินของธนาคาร สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย
เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561



บริการทางการเงิน	ระยะเวลา ดำเนินการ*
ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
13. การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
บัตร ATM/บัตร Debit ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร ATM /บัตร Debit ภายในเวลาที่กำหนด นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอน / ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายหลังจากการอายัด	ภายใน 5 นาที
14. การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ)	
บัตรเดบิต ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักท้วงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร	90 วัน
15. การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตร กรณีที่ลูกค้าใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะทำรายการ ณ จุดขาย เครื่องรูดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงินจากบัญชี แต่ร้านค้าไม่ได้รับแจ้งยืนยันการทำรายการสำเร็จ ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้าดังนี้	
- กรณีทำรายการในวันและเวลาทำการของธนาคาร - หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้ง การยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า ภายในเวลา 12:00 น. ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันที่ทำรายการ - หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า หลังเวลา 12:00 น. ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป	วันที่ทำรายการ 1 วันทำการ
- กรณีทำรายการนอกวันและเวลาทำการของธนาคาร - ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป	1 วันทำการ

ประกาศธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
เรื่อง มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงินของธนาคาร สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย
เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561



ด้านบริการทั่วไป	
16. การขอข้อมูลประเภทต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิตเงินสด 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

มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวข้างต้นถือเป็นความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินงานของธนาคารได้อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริงและ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า ตลอดจนเหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ธนาคารไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคารเป็นรายกรณีไป โดยธนาคารขอสงวนสิทธิในการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา เงื่อนไข หรือข้อกำหนดใดๆ ในมาตรฐานการให้บริการดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า แต่ทั้งนี้ มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวข้างต้นไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายหรือสัญญาที่ลูกค้าได้ทำข้อตกลงไว้กับธนาคาร


 ผู้มีอำนาจลงนาม

(นายนิรนาถ นิธิ)

กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
ประกาศ ณ วันที่ 27 กันยายน 2561