

## ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)

มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย

เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 3 กรกฎาคม 2560

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ	
<b>ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน</b>		
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกรร้องเรียนต่างๆ		
<ul style="list-style-type: none"><li>การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 02 633 6000</li></ul>	ทันที	
<ul style="list-style-type: none"><li>การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขาธนาคาร</li></ul>	ทันที	
<ul style="list-style-type: none"><li>การร้องเรียนผ่านช่องทาง Web site : www.tisco.co.th</li></ul>	1 วันทำการ	
<ul style="list-style-type: none"><li>การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง email address : webmaster@tisco.co.th</li></ul>	1 วันทำการ	
<ul style="list-style-type: none"><li>การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรและจัดส่งทางไปรษณีย์</li></ul>	7 วันทำการ	
2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางกรร้องเรียน		
<ul style="list-style-type: none"><li>ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ ในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ</li></ul>	15 วันทำการ	
<b>ด้านสินเชื่อ</b>		
3. การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย		
<ul style="list-style-type: none"><li>กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้</li></ul>	15 วันทำการ	
<ul style="list-style-type: none"><li>กรณี Refinance ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้</li></ul>	25 วันทำการ	
4. การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย เมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้ลูกค้า		15 วันทำการ
5. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน		25 วันทำการ
6. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย		15 วันทำการ
7. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระ)		
<ul style="list-style-type: none"><li>ทางวาจา ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้า ทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง (เฉพาะกรณีบัญชีสถานะปกติ และให้บริการใน ระหว่างเวลา 07:00 - 21:00 น.)</li></ul>	ทันที	
<ul style="list-style-type: none"><li>ลายลักษณ์อักษร ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ ลูกค้าทราบ</li></ul>	15 วันทำการ	
<b>ด้านเงินฝาก</b>		
8. การใช้เครื่องถอนเงิน (ATM) แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ กรณีทำรายการที่เครื่องของธนาคารเจ้าของบัตร/ เจ้าของบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเข้าข่ายการทุจริต)		
<ul style="list-style-type: none"><li>กรุงเทพและปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li></ul>	5 วันทำการ	
<ul style="list-style-type: none"><li>ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li></ul>	7 วันทำการ	

## ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)

มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย

เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 3 กรกฎาคม 2560

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
<b>9. การใช้เครื่องรับฝากเงินหรือถอนเงิน ATM / CDM แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ กรณีทำรายการที่เครื่องของธนาคารอื่น (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเข้าข่ายการทุจริต)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• กรุงเทพฯและปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	7 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>	10 วันทำการ
<b>10.การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / CDM / Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์</li> </ul>	3 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์</li> </ul>	5 วันทำการ
<b>11. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดปกติ กรณีภายในธนาคารเดียวกัน (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเข้าข่ายการทุจริต)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ธนาคารจะตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ</li> </ul>	15 วันทำการ
<b>12. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดปกติ ต่างธนาคาร (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเข้าข่ายการทุจริต)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ธนาคารจะตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ</li> </ul>	20 วันทำการ
<b>ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์</b>	
<b>13. การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• บัตร ATM/บัตรเดบิต ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร ATM/ บัตรเดบิต ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทาง Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 02 633 6000 และได้พิสูจน์ตัวตนลูกค้าเสร็จสิ้น โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอนภายหลังจากการอายัด</li> </ul>	5 นาที
<b>14. การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตรเดบิต</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรเดบิตบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักท้วงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร</li> </ul>	90 วัน
<b>15. การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตร</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• กรณีที่ลูกค้าใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะทำการรายการ ณ จุดขาย เครื่องรูดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงินจากบัญชี แต่ร้านค้าไม่ได้รับแจ้งยืนยันการทำรายการสำเร็จ <ul style="list-style-type: none"> <li>• กรณีทำการรายการในวันและเวลาทำการของธนาคาร <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้าภายในเวลา 12:00 น. ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้า</li> <li>▪ ธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้าหลังเวลา 12:00 น. ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้า</li> </ul> </li> <li>• กรณีทำการรายการนอกวันและเวลาทำการของธนาคาร <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้า</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	วันที่ทำการ  1 วันทำการ  1 วันทำการ

## ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)

มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย

เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 3 กรกฎาคม 2560

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
<b>ด้านบริการทั่วไป</b>	
16. การขอข้อมูลประเภทต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
<ul style="list-style-type: none"><li>การคำนวณดอกเบี้ยเงินเชื่อ/เช่าซื้อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร</li></ul>	15 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"><li>รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร</li></ul>	3 วันทำการ

### หมายเหตุ :

- ระยะเวลาดำเนินการ กรณีกำหนดเป็นวันทำการ ให้นับแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งหรือหนังสือ และข้อมูลและ/หรือเอกสารจากลูกค้าครบถ้วน แล้วแต่กรณี
- วันทำการ หมายถึง วันทำการปกติ ไม่รวมวันหยุดทำการประจำสัปดาห์ (วันเสาร์และวันอาทิตย์) และวันหยุดตามประเพณีตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด
- ข้อ 6 และ 7 หมายถึง กรณีขอข้อมูลย้อนหลังภายใน 6 เดือนนับจากวันที่ปิดบัญชี

### ข้อสงวนสิทธิ์ :

ระยะเวลาข้างต้นเป็นมาตรฐานในการให้บริการของธนาคาร ซึ่งธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม หากธนาคารไม่สามารถดำเนินการได้ตามที่กำหนด ธนาคารจะแจ้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมกำหนดเวลาที่จะดำเนินการแล้วเสร็จให้ทราบเป็นรายกรณีไป ทั้งนี้ธนาคารจะปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และสัญญาที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และธนาคารไม่ต้องรับผิดชอบต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ/หรือบุคคลอื่นใด ในกรณีที่เกิดความล่าช้า ความคลาดเคลื่อน และ/หรือความบกพร่องไม่ว่าในกรณีใด