

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย

เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561

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

ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)

มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย

เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
9. การใช้เครื่องรับฝากเงินหรือถอนเงิน ATM / CDM แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ กรณีทำรายการที่เครื่องของธนาคารอื่น (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเข้าข่ายการทุจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> ● กรุงเทพฯและปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) 	7 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> ● ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) 	10 วันทำการ
10. การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	ภายในเวลา 19.00 น. ของวันถัดไป
11. การเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	
<ul style="list-style-type: none"> ● กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์ 	3 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> ● กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์ 	5 วันทำการ
12. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดปกติ, การโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ กรณีต่างๆ ดังนี้	
<ul style="list-style-type: none"> ● กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน 	15 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> ● กรณีโอนเงินต่างธนาคาร 	20 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> ● กรณีโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) 	20 วันทำการ
ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
13. การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
<ul style="list-style-type: none"> ● บัตร ATM/บัตรเดบิต ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร ATM/ บัตรเดบิต ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทาง Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 02 633 6000 และได้พิสูจน์ตัวตนลูกค้าเสร็จสิ้น โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอนภายหลังจากการอายัด 	5 นาที
14. การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตรเดบิต	
<ul style="list-style-type: none"> ● ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรเดบิตบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักท้วงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร 	90 วัน
15. การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตร	
<ul style="list-style-type: none"> ● กรณีที่ลูกค้าใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องจุดบัตร แต่ขณะทำรายการ ณ จุดขาย เครื่องจุดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงินจากบัญชี แต่ร้านค้าไม่ได้รับแจ้งยืนยันการทำรายการสำเร็จ <ul style="list-style-type: none"> ● กรณีทำรายการในวันและเวลาทำการของธนาคาร <ul style="list-style-type: none"> ■ ธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้าภายในเวลา 12:00 น. ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้า 	วันที่ทำรายการ

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย

เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none">▪ ธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้าหลังเวลา 12:00 น. ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้า	1 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none">• กรณีทำรายการนอกวันและเวลาทำการของธนาคาร ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้า	1 วันทำการ
ด้านบริการทั่วไป	
16. การขอข้อมูลประเภทต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
<ul style="list-style-type: none">• การคำนวณดอกเบี้ยเงินเชื่อ/เช่าซื้อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร	15 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none">• รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร	3 วันทำการ

หมายเหตุ :

1. ระยะเวลาดำเนินการ กรณีกำหนดเป็นวันทำการ ให้นับแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งหรือหนังสือ และข้อมูลและ/หรือเอกสารจากลูกค้าครบถ้วน แล้วแต่กรณี
2. วันทำการ หมายถึง วันทำการปกติ ไม่รวมวันหยุดทำการประจำสัปดาห์ (วันเสาร์และวันอาทิตย์) และวันหยุดตามประเพณีตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด
3. 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