

กำหนดระยะเวลาการให้บริการทางการเงินของธนาคาร Service Level Agreement (SLA)
ประกาศ ณ วันที่ 6 มีนาคม 2567

| บริการทางการเงิน | ระยะเวลาดำเนินการ |
|---|-------------------|
| ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน | |
| 1. การยื่นข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ | |
| ▪ การร้องเรียนผ่านช่องทางบัวหลวงโฟน (โทร.1333) | ทันที |
| ▪ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website (หัวข้อ “เสนอแนะ/ติดต่อเรา”) | 1 วันทำการ |
| ▪ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook (Bangkok Bank Credit Card) | 1 วันทำการ |
| ▪ การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร | 7 วันทำการ |
| ▪ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือสาขาของธนาคาร | ทันที |
| 2. การแจ้งข้อยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางกรร้องเรียน | |
| ▪ ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบ ในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขไม่แล้วเสร็จ | 15 วันทำการ |
| ด้านสินเชื่อ | |
| 3. การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนหลักประกันได้ | |
| ▪ กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะแจ้งให้ลูกค้ามาติดต่อขอรับคืนหลังจากวันที่ธนาคารได้รับชำระหนี้ครบถ้วนแล้ว | 7 วันปฏิทิน |
| ▪ กรณี Refinance | 15 วันทำการ |
| 4. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย | |
| ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน | 25 วันทำการ |
| 5. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย โดยลูกค้าต้องยื่นคำขอเป็นลายลักษณ์อักษร | |
| 15 วันทำการ | |
| 6. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ เป็นต้น) โดยลูกค้าต้องยื่นคำขอเป็นลายลักษณ์อักษร | |
| 15 วันทำการ | |
| ด้านเงินฝาก | |
| 7. การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM/CDM แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) | |
| ▪ กรณีทำรายการที่เครื่องของธนาคารเจ้าของบัญชีหรือเจ้าของบัตร | |
| - กรุงเทพฯ และปริมณฑล | 5 วันทำการ |
| - ต่างจังหวัด | 7 วันทำการ |
| ▪ กรณีทำรายการที่เครื่องของธนาคารอื่น | |
| - กรุงเทพฯ และปริมณฑล | 7 วันทำการ |
| - ต่างจังหวัด | 10 วันทำการ |
| 8. การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทาง ATM / Internet / Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) | |
| ภายในเวลา 19.00 น. ของวันถัดไป | |
| 9. การเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทาง ATM / Internet / Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) | |
| ▪ กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์ | 3 วันทำการ |
| ▪ กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์ | 5 วันทำการ |
| 10. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี การโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ | |
| ▪ กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน | 15 วันทำการ |
| ▪ กรณีโอนเงินต่างธนาคาร | 20 วันทำการ |
| ▪ กรณีโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) | 20 วันทำการ |

| ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ | | |
|--|--------------|--|
| 11. การอาช้บัตร ATM /บัตร Debit /บัตรเครดิต | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ บัตร ATM/บัตร Debit โทร. 1333 ▪ บัตรเครดิต โทร. 0-2638-4999 <p>ธนาคารจะดำเนินการอาช้หลังจากเสร็จสิ้นขั้นตอนการรับแจ้งจากลูกค้าผู้ถือบัตร โดยผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบรายการใช้บัตรที่เกิดขึ้นภายหลังจากการอาช้</p> | 5 นาที | |
| 12. การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ) โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักท้วงไปยังธนาคารร้านค้าและแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ บัตรเครดิต ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 10 วัน นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร | 90 วันปฏิทิน | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ บัตรเดบิต ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ | 90 วันปฏิทิน | |
| 13. การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตร กรณีที่ลูกค้าใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะทำการ ชำระเงินด้วยเครื่องรูดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงินจากบัญชี แต่ร้านค้าไม่ได้รับแจ้งยืนยันการทำรายการสำเร็จ ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้า ดังนี้ | | |
| <p>กรณีทำการในวันและเวลาทำการของธนาคาร</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า ภายในเวลา 12:00 น. ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันที่ทำการ | วันที่ทำการ | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า หลังเวลา 12:00 น. ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป | 1 วันทำการ | |
| <p>กรณีทำการนอกวันและเวลาทำการของธนาคาร</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป | 1 วันทำการ | |
| ด้านบริการทั่วไป | | |
| 14. การขอข้อมูลประเภทต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิต สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 3 รอบบัญชี | 7 วันทำการ | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน | 15 วันทำการ | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน | 3 วันทำการ | |

* ระยะเวลาดำเนินการ ให้นับตั้งแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้ง หรือได้รับหนังสือหรือใบคำขอที่มีข้อมูลพร้อมเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากลูกค้า (แล้วแต่กรณี)

* ลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย หมายถึงลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และบริการบัตรเครดิต

หมายเหตุ ระยะเวลาการให้บริการตามที่กำหนดข้างต้น เป็นเพียงเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการทางการเงินของธนาคารและ เป็นความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินการของธนาคาร ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบริการทางการเงินที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือสัญญาที่ตกลงไว้ อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีอาจมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ธนาคารจึงขอสงวนสิทธิเปลี่ยนแปลงระยะเวลาการให้บริการได้ตามความเหมาะสม โดยธนาคารจะแจ้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมกำหนดเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จให้ทราบตามแต่กรณี