

ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)  
กำหนดเวลาที่ใช้ดำเนินการสำหรับบริการทางการเงินต่างๆ  
เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มกราคม 2560

| บริการทางการเงิน   | ระยะเวลา<br>ดำเนินการ |
|--|-----------------------|
| <b>ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน</b>  |                       |
| 1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางบริการร้องเรียนต่างๆ   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center</li> </ul>  | ทันที                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● การร้องเรียนผ่านช่องทาง Web site</li> </ul>   | 1 วันทำการ            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● การร้องเรียนช่องทาง Facebook</li> </ul>   | 1 วันทำการ            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์</li> </ul>  | 1 วันทำการ            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● การร้องเรียนเป็นหนังสือผ่านไปรษณีย์</li> </ul>  | 7 วันทำการ            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา</li> </ul>   | ทันที                 |
| 2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางบริการร้องเรียน  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ</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. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน   |                       |
| 5. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย  |                       |
| 6. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ)   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>ทางวาจา</u> ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าที่มีสถานะบัญชีปกติทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง</li> </ul>       | ทันที                 |

| บริการทางการเงิน   | ระยะเวลา<br>ดำเนินการ |
|--|-----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>ลายลักษณ์อักษร</u> ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค้างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าทราบ</li> </ul>                 | 15 วันทำการ           |
| <b>ด้านเงินฝาก</b>   |                       |
| 7. การทำธุรกรรม ฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือ ทูจริต) |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>กรุงเทพและปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>  | 5 วันทำการ            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>  | 7 วันทำการ            |
| 8. การทำธุรกรรม ฝาก/ถอน เงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทูจริต)          |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>กรุงเทพและปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>  | 7 วันทำการ            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)</li> </ul>  | 10 วันทำการ           |
| 9. การทำธุรกรรม โอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / CDM / Internet / Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์</li> </ul>  | 3 วันทำการ            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์</li> </ul>   | 5 วันทำการ            |
| 10. การขอตรวจสอบรายการ โอนเงินผิดบัญชี กรณีภายในธนาคารเดียวกัน (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือ ทูจริต)   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● ธนาคารจะตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ</li> </ul>  | 15 วันทำการ           |
| 11. การขอตรวจสอบรายการ โอนเงินผิดบัญชี ต่างธนาคาร (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทูจริต)   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● ธนาคารจะตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ</li> </ul>  | 20 วันทำการ           |
| <b>ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์</b>  |                       |
| 12. การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>บัตร ATM</u> ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร ATM ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่</li> </ul>  | 5 นาที                |

| บริการทางการเงิน   | ระยะเวลา<br>ดำเนินการ |
|--|-----------------------|
| ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอน ภายหลังจากการอายัด   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• บัตร Debit /Credit ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร Debit/ Credit ภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ภายหลังจากการอายัด</li> </ul>                        | 5 นาที                |
| 13. การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศ และต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ)   |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• บัตรเครดิต ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 10 วัน นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักท้วงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร</li> </ul> | 90 วัน                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• บัตรเดบิต ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักท้วงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบนับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร</li> </ul>                 | 90 วัน                |
| <b>ด้านบริการทั่วไป</b>  |                       |
| 14. การขอข้อมูลประเภทต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาเรื่อยๆ  |                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 3 รอบบัญชี ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า</li> </ul>   | 7 วันทำการ            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบนับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า</li> </ul>   | 15 วันทำการ           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า</li> </ul>  | 3 วันทำการ            |

\* ระยะเวลาดำเนินการ ให้นับแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้ง หรือได้รับหนังสือ หรือใบคำขอที่มีข้อมูล พร้อมเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากลูกค้า (แล้วแต่กรณี)

## ข้อสงวนสิทธิ

มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวข้างต้นถือเป็นความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะให้บริการอย่างประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินงานของธนาคารได้ อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริงและ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า ตลอดจนเหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ธนาคารไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคารเป็นรายกรณีไป

ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา เงื่อนไข หรือข้อกำหนดใดๆ ในมาตรฐานการให้บริการดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า ในกรณีที่เกิดความล่าช้า ความคลาดเคลื่อน และ/หรือความบกพร่องไม่ว่าในกรณีใด ธนาคารไม่มีความรับผิดชอบใดๆ ต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ/หรือบุคคลอื่นใด และธนาคารไม่มีความรับผิดชอบในการชดเชยความเสียหาย ความสูญหาย ค่าสินไหมทดแทน การสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ การสูญเสียกำไร และ/หรือความรับผิดใดๆ ไม่ว่าจะโดยตรงหรือทางอ้อม อันเนื่องมาจากการเรียกร้องใดๆ ไม่ว่าในทางสัญญาในทางละเมิด รวมถึงความประมาท หรือเหตุอื่นใด แม้ว่าธนาคารจะได้รับแจ้งจากลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ/หรือบุคคลอื่นใดว่าอาจจะเกิดความเสียหายดังกล่าวขึ้นได้ก็ตาม