

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
<b>ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน</b>	
1. การยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	
▪ 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. การแจ้งข้อยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทาง การร้องเรียน	
▪ ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบ ในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขไม่แล้วเสร็จ	15 วันทำการ
<b>ด้านสินเชื่อ</b>	
3. การได้ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาได้ถอนหลักประกันได้	
▪ กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น	15 วันทำการ
▪ กรณี Refinance	25 วันทำการ
4. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดา รายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน	
5. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย โดยลูกค้าต้องยื่นคำขอเป็นลายลักษณ์อักษร	
6. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ เป็นต้น) โดยลูกค้าต้องยื่นคำขอเป็นลายลักษณ์อักษร	
<b>ด้านเงินฝาก</b>	
7. การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM/CDM แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	
▪ กรณีทำการที่เครื่องของธนาคารเจ้าของบัญชีหรือเจ้าของบัตร	
- กรุงเทพฯ และปริมณฑล	5 วันทำการ
- ต่างจังหวัด	7 วันทำการ
▪ กรณีทำการที่เครื่องของธนาคารอื่น	
- กรุงเทพฯ และปริมณฑล	7 วันทำการ
- ต่างจังหวัด	10 วันทำการ
8. การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทาง ATM / Internet / Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	
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 หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ	
▪ กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน	15 วันทำการ
▪ กรณีโอนเงินต่างธนาคาร	20 วันทำการ
▪ กรณีโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet)	20 วันทำการ

ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
11. การอายัดบัตร ATM /บัตร Debit /บัตรเครดิต	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ บัตร ATM/บัตร Debit โทร. 1333</li> <li>▪ บัตรเครดิต โทร. 0-2638-4999</li> </ul> <p>ธนาคารจะดำเนินการอายัดหลังจากเสร็จสิ้นขั้นตอนการรับแจ้งจากลูกค้าผู้ถือบัตร โดยผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบรายการใช้บัตรที่เกิดขึ้นภายหลังจากการอายัด</p>	5 นาที
12. การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ) โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักท้วงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ บัตรเครดิต ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 10 วัน นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร</li> </ul>	90 วันปฏิทิน
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ บัตรเดบิต ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ</li> </ul>	90 วันปฏิทิน
13. การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตร กรณีที่ลูกค้าใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะทำการรายการ ณ จุดขายเครื่องรูดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงินจากบัญชี แต่ร้านค้าไม่ได้รับแจ้งยืนยันการทำรายการสำเร็จ ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้า ดังนี้	
<p>กรณีทำการในวันและเวลาทำการของธนาคาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตร ได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า ภายในเวลา 12.00 น. ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันที่ทำการ</li> <li>▪ หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตร ได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า หลังเวลา 12.00 น. ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป</li> </ul>	วันที่ทำการ
<p>กรณีทำการนอกวันและเวลาทำการของธนาคาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป</li> </ul>	1 วันทำการ
ด้านบริการทั่วไป	
14. การขอข้อมูลประเภทต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิต สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 3 รอบบัญชี</li> </ul>	7 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน</li> </ul>	15 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน</li> </ul>	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