

คู่มือการให้บริการลูกค้าตามแนวทาง ITA				กระบวนการหลัก		7	
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ระยะเวลาทั้งกระบวนการ (นาที)	รายละเอียดการให้บริการ (บริการของธนาคาร)	ช่องทางที่ให้บริการ	ค่าธรรมเนียม (หากมี)	เอกสารที่ลูกค้าต้องจัดเตรียมในการทำธุรกรรม
ทีม IRP. (ผลิตภัณฑ์เงินฝาก)	คู่มือการให้บริการเงินฝาก	การเปิดบัญชี	กรณีลูกค้าคนไทยบัญชีเดี่ยว ประมาณ 15-20 นาที และกรณีบัญชีร่วม ประมาณ 30 นาที (หากเจ้าของบัญชีร่วมมีมากกว่า 1 ราย ระยะเวลาที่ใช้เพิ่มขึ้นตามจำนวนเจ้าของบัญชีร่วม) กรณีลูกค้าต่างชาติบัญชีเดี่ยว ประมาณ 30 นาที และกรณีบัญชีร่วม ประมาณ 40 นาที (ขึ้นอยู่กับจำนวนเจ้าของบัญชีร่วม) โดยระยะเวลาให้บริการขึ้นอยู่กับความครบถ้วน ถูกต้องของเอกสาร และข้อมูลที่ใช้ในการเปิดบัญชี ทั้งนี้ ระยะเวลาดังกล่าวไม่รวมระยะเวลารอคิวและอยู่ในช่วงเวลาบริการปกติที่ไม่ได้มีกิจกรรมที่ต้องรับบริการในโครงการของภาครัฐ เช่น การรับยืนยันตัวตน เป็นต้น	1. ติดต่อเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ พร้อมแจ้งความประสงค์ในการเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคาร	สาขา	ไม่มี	- บัตรประจำตัวประชาชน หรือ เอกสารแสดงตนตามที่ธนาคารกำหนด
				2. พนักงานสาขาสอบถามความประสงค์และประเภทบัญชีที่ต้องการเปิด	สาขา	ไม่มี	ไม่มี
				3. พนักงานอธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้ารับทราบเพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคาร	สาขา	ไม่มี	ไม่มี
				4. เมื่อลูกค้าตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์แล้ว พนักงานขอบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารแสดงตนจากลูกค้า และทำการตรวจสอบเอกสารแสดงตนของลูกค้าให้ถูกต้องครบถ้วน	สาขา	ไม่มี	- บัตรประจำตัวประชาชน หรือ เอกสารแสดงตนตามที่ธนาคารกำหนด
				5. พนักงานทำการระบุและพิสูจน์ทราบตัวตนลูกค้า และทำการเปิดบัญชีเงินฝาก พร้อมทั้ง สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม สอบถามความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล สอบถามข้อมูล FATCA/CRS Self Certification และให้ลูกค้าตรวจสอบข้อมูลและลงนามในคำขอเปิดบัญชี หนังสือให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล แบบฟอร์ม FATCA/CRS Self Certification ออกสมุดคู่ฝาก และให้ลูกค้าลงนามให้ด้วยอย่างลายมือชื่อ	สาขา	ไม่มี	ไม่มี
				6. พนักงานตรวจนับเงินที่ลูกค้านำฝาก ทำรายการฝากเงิน หักนำจ้อให้ลูกค้าตรวจสอบ และลงนามใน Sign Pad ทำรายการพิมพ์สมุดคู่ฝาก ส่งมอบสมุดคู่ฝากคืนลูกค้า	สาขา	ค่าธรรมเนียมฝาก/ถอน/เงินข้ามเขต/ข้ามจังหวัดตามที่ธนาคารกำหนด เพื่อให้นำฝากเข้าบัญชีเงินฝากที่เปิดใหม่ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด	ไม่มี
ทีม IRP. (ผลิตภัณฑ์เงินฝาก)	คู่มือการให้บริการเงินฝาก	การฝากเงิน	ประมาณ 5 - 10 นาที / Transaction ทั้งนี้ ระยะเวลาดังกล่าวไม่รวมระยะเวลารอคิวและอยู่ในช่วงเวลาบริการปกติที่ไม่ได้มีกิจกรรมที่ต้องรับบริการในโครงการของภาครัฐ เช่น การรับยืนยันตัวตน เป็นต้น	1. ติดต่อเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารแสดงตนตามที่ธนาคารกำหนด แจ้งจำนวนเงินนำฝากพร้อมเงินสด และสมุดบัญชี กรณีนำฝากแบบไม่มีสมุดคู่ฝากให้แจ้งเลขที่บัญชี ยื่นบัญชีที่จะนำฝาก	สาขา	ไม่มี	- บัตรประจำตัวประชาชน หรือ เอกสารแสดงตนตามที่ธนาคารกำหนด - สมุดบัญชี (หากมี)
				2. พนักงานตรวจสอบเอกสารแสดงตน และทำการยืนยันตัวตน	สาขา	ไม่มี	ไม่มี
				3. พนักงานตรวจนับเงินที่ลูกค้านำฝาก ทำรายการฝากเงิน หักนำจ้อให้ลูกค้าตรวจสอบ และลงนามใน Sign Pad ทำรายการพิมพ์สมุดคู่ฝาก ส่งมอบสมุดคู่ฝากคืนลูกค้า (ถ้ามี) กรณีไม่มีสมุดคู่ฝาก พนักงานจะพิมพ์หลักฐานการฝากเงินให้กับลูกค้าตรวจสอบและลงนาม	สาขา	ค่าธรรมเนียมฝาก/ถอน/เงินข้ามเขต / ข้ามจังหวัดตามที่ธนาคารกำหนด	ไม่มี
ทีม IRP. (ผลิตภัณฑ์เงินฝาก)	คู่มือการให้บริการเงินฝาก	การถอนเงิน	ประมาณ 5 - 10 นาที / Transaction ทั้งนี้ ระยะเวลาดังกล่าวไม่รวมระยะเวลารอคิวและอยู่ในช่วงเวลาบริการปกติที่ไม่ได้มีกิจกรรมที่ต้องรับบริการในโครงการของภาครัฐ เช่น การรับยืนยันตัวตน เป็นต้น	1. ติดต่อเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารแสดงตนตามที่ธนาคารกำหนด แจ้งจำนวนเงินที่จะถอน พร้อมยื่นสมุดบัญชี	สาขา	ไม่มี	- บัตรประจำตัวประชาชน หรือ เอกสารแสดงตนตามที่ธนาคารกำหนด - สมุดบัญชี (กรณีบัญชีเงินฝากประเภทมีสมุดบัญชีต้องนำสมุดบัญชีมาแสดงในการทำรายการถอนเงิน)
				2. พนักงานตรวจสอบเอกสารแสดงตน และทำการยืนยันตัวตน	สาขา	ไม่มี	ไม่มี
				3. พนักงานทำการรายการถอนเงิน หักนำจ้อให้ลูกค้าตรวจสอบ และลงนามใน Sign Pad ทำรายการพิมพ์สมุดคู่ฝาก ตรวจนับเงิน ส่งมอบเงินที่ถอนและสมุดคู่ฝากคืนลูกค้าเพื่อตรวจสอบ	สาขา	- ค่าธรรมเนียมฝาก/ถอน/โอนเงินข้ามเขต / ข้ามจังหวัดตามที่ธนาคารกำหนด	ไม่มี
ทีม IRP. (ผลิตภัณฑ์เงินฝาก)	คู่มือการให้บริการเงินฝาก	การปิดบัญชีเงินฝาก	ประมาณ 5 - 10 นาที / Transaction ทั้งนี้ ระยะเวลาดังกล่าวไม่รวมระยะเวลารอคิวและอยู่ในช่วงเวลาบริการปกติที่ไม่ได้มีกิจกรรมที่ต้องรับบริการในโครงการของภาครัฐ เช่น การรับยืนยันตัวตน เป็นต้น	1. ติดต่อเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารแสดงตนตามที่ธนาคารกำหนด แจ้งจำนวนเงินที่จะถอน พร้อมยื่นสมุดบัญชี	สาขา	ไม่มี	- บัตรประจำตัวประชาชน หรือ เอกสารแสดงตนตามที่ธนาคารกำหนด - สมุดบัญชี (กรณีบัญชีเงินฝากประเภทมีสมุดบัญชีต้องนำสมุดบัญชีมาแสดงในการทำรายการถอนเงิน)
				2. พนักงานตรวจสอบเอกสารแสดงตน และทำการยืนยันตัวตน	สาขา	ไม่มี	ไม่มี
				3. กรณีมียอดเงินคงเหลือในบัญชี พนักงานทำการรายการถอนเงิน และปิดบัญชีเงินฝาก หักนำจ้อให้ลูกค้าตรวจสอบ และลงนามใน Sign Pad ทำรายการพิมพ์สมุดคู่ฝาก ตรวจนับเงิน ส่งมอบเงินที่ถอนและสมุดคู่ฝากคืนลูกค้าเพื่อตรวจสอบ	สาขา	- ค่าธรรมเนียมฝาก/ถอน/โอนเงินข้ามเขต / ข้ามจังหวัดตามที่ธนาคารกำหนด - ค่าธรรมเนียมการปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/กระแสรายวันภายใน 30 วัน หลังจากเปิดบัญชีเงินฝากตามที่ธนาคารกำหนด	ไม่มี
ทีม IRP. (ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม)	คู่มือการให้บริการการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน	การเปิดบัญชีกองทุนรวม	30	ติดต่อเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชน กรอกข้อมูลคำขอเปิดบัญชีหรือให้ข้อมูลแก่พนักงาน ให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และประเมินความเสี่ยงที่ยอมรับได้	สาขา	ไม่มี	บัตรประจำตัวประชาชน สำเนาหน้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์
ทีม IRP. (ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม)	คู่มือการให้บริการการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน	การซื้อ/ขาย/สับเปลี่ยนกองทุนรวม	5	ติดต่อเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชน กรอกข้อมูลคำสั่งธุรกรรมหรือให้ข้อมูลแก่พนักงาน	สาขา	เป็นไปตามประกาศของแต่ละกองทุน	บัตรประจำตัวประชาชน
ทีม IRP. (ผลิตภัณฑ์หลักทรัพย์ KTX)	คู่มือการให้บริการการแนะนำการเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์กรุงไทย เอ็กซ์สปริง	การเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์(หุ้น)	30	ติดต่อเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชน กรอกข้อมูลคำขอเปิดบัญชีหรือให้ข้อมูลแก่พนักงาน ให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และประเมินความเสี่ยงที่ยอมรับได้	สาขา	ไม่มี	บัตรประจำตัวประชาชน, สำเนาหน้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์, Statement (กรณีบัญชีแบบมีวงเงิน)
ทีม IRP. (งานตัวแทนจำหน่ายหลักทรัพย์)	คู่มือการให้บริการจองซื้อหลักทรัพย์	จองซื้อหลักทรัพย์ (หุ้นกู้ พันธบัตร กองทรัสต์ หุ้นสามัญเพิ่มทุน)	30	ติดต่อเจ้าหน้าที่ IC หน้าเคาน์เตอร์ โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชน กรอกข้อมูลให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และประเมินความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และกรอกข้อมูลในเอกสารประกอบการจองซื้อ	สาขา	ไม่มี	บัตรประจำตัวประชาชน สำเนาหน้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

คู่มือการให้บริการลูกค้าตามแนวทาง ITA				กระบวนการหลัก				7
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ระยะเวลาทั้งกระบวนการ (นาที)	รายละเอียดการให้บริการ (บริการของธนาคาร)	ช่องทางที่ให้บริการ	ค่าธรรมเนียม (หากมี)	เอกสารที่ลูกค้าต้องจัดเตรียมในการทำธุรกรรม	
ทีม IRP. (งานประกันภัย)	การเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย	การเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และประกันวินาศภัยผ่านช่องทางสาขา	25-30	1. ลูกค้าติดต่อที่สาขาราชการกองไทย เมื่อสนใจผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตหรือประกันวินาศภัย 2. พนักงานแนะนำตนเอง แจ้งชื่อ นามสกุล สังกัด และแสดงใบอนุญาต ทุกครั้งที่มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ 3. พนักงานสอบถามความต้องการ และแจ้งวัตถุประสงค์ รวมทั้งพิจารณาว่าลูกค้าเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหรือไม่ 4. พนักงานทำการอธิบายและนำเสนอแบบประกันที่เหมาะสม พร้อมแจ้งข้อมูลสำคัญ คือ อธิบายผลประโยชน์และเงื่อนไขต่างๆ แจ้งข้อยกเว้น ช่องทางการชำระเบี้ย ผลกระทบหากขาดการชำระเบี้ย และสิทธิต่างๆให้กับลูกค้า โดยใช้เอกสารประกอบการเสนอขายในการอธิบายรายละเอียดให้กับลูกค้า (Sale Sheet/Sale Proposal) ประกอบการให้คำแนะนำ 5. เมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อ พนักงานทำการระบุและพิสูจน์ทราบตัวตนลูกค้า โดยขอบัตรประจำตัวประชาชนลูกค้า หรือเอกสารแสดงตนตามที่ธนาคารกำหนด 6. ลูกค้าทำการกรอกข้อมูลรายละเอียด โดยระบุข้อมูลและแถลงสุขภาพตามความเป็นจริง และลงนามในคำขอขและเอกสารที่เกี่ยวข้องด้วยตนเอง โดยการณพนักงานกรอกข้อมูลแทนจะต้องอ่านรายละเอียดให้ฟังก่อนลูกค้าลงนามในใบคำขอด้วยตนเอง โดยแจ้งให้ลูกค้าระบุข้อมูลตามความเป็นจริง มิฉะนั้น สัญญาประกันภัยนั้นจะเป็นโมฆะ (พนักงานอาจมีการนำเสนอด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าสามารถลงนามผ่านระบบดังกล่าวได้) 7. ลูกค้าทำการชำระค่าเบี้ยประกันภัย โดยพนักงานจะทำการออกใบรับเงินชั่วคราว/เอกสารการชำระเงินให้ลูกค้าทุกครั้งที่มีการชำระค่าเบี้ยพร้อมส่งมอบสำเนาเอกสารประกอบการเสนอขายแก่ลูกค้า (สำหรับประกันวินาศภัย พนักงานออกใบเสร็จรับเงิน และส่งมอบกรมธรรม์ให้กับลูกค้า)	สาขา	ไม่มี	- บัตรประจำตัวประชาชน หรือ เอกสารแสดงตนตามที่ธนาคารกำหนด - สำเนานำบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (กรณีใช้บริการตัดค่าเบี้ยประกันอัตโนมัติ)	
ทีม IRP. (งานประกันภัย)	การเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย	การเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยผ่านช่องทาง Application Krungthai NEXT	10-15	1. ลูกค้าทำการลงทะเบียน และทำการยืนยันตัวตนใช้ Application Krungthai NEXT 2. เลือกผลิตภัณฑ์ประกันภัย และประเภทความคุ้มครองที่ต้องการสมัครใช้บริการ 3. ระบบธนาคารแสดงใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย/ประกันชีวิต และผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย 4. ลูกค้าดูรายละเอียดความคุ้มครอง และเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ 5. เมื่อลูกค้ากด "สนใจ" และตกลงซื้อผลิตภัณฑ์ระบบของบริษัทจะให้ลูกค้าระบุข้อมูลคำขอเอาประกันภัย ที่อยู่สำหรับการรับข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบจะจัดส่งข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัยตามที่ระบุไว้เช่น E-Mail Address เป็นต้น 6. เมื่อลูกค้ากรอกข้อมูลครบถ้วน ระบบจะทำการแสดงข้อความยืนยันข้อมูลกรมธรรม์ เงื่อนไข เบี้ยประกัน ความคุ้มครอง ข้อยกเว้นและสิทธิประโยชน์ ค่าเดือน เพื่อให้ทำการยืนยันความถูกต้องอีกครั้ง และแสดงเงื่อนไขการใช้บริการ (Terms and Conditions) ให้ลูกค้าคลิกยืนยันรับเงื่อนไขกรมธรรม์ 7. เมื่อลูกค้ายืนยันข้อมูลแล้วระบบงานของบริษัทจะเชื่อมโยงกลับมายังระบบงานธนาคารเพื่อแสดงหน้าจอการชำระเงินที่ระบุค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องชำระผ่านช่องทาง Mobile Application ของธนาคาร ด้วยวิธีการตัดบัญชีเงินฝากที่มีอยู่กับธนาคาร หรือวิธีอื่นใดที่บริษัท 8. ระบบจะให้ลูกค้ากรอกรหัส PIN และยืนยันการชำระเงิน และเมื่อชำระเงินเสร็จสิ้นระบบธนาคารจะออกเอกสารอ้างอิงการชำระเงินในรูปแบบ e-Slip	Application Krungthai NEXT	ไม่มี	- บัตรประจำตัวประชาชน	
ทีม IRP. (งานประกันภัย)	การเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย	การเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยผ่านช่องทาง Tele Marketing	25-30	1. พนักงานติดต่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย ให้กับลูกค้าผ่านช่องทางโทรศัพท์ (เบอร์กลางลูกค้าไม่สามารถโทรกลับได้) 2. พนักงานแนะนำตนเอง แจ้งชื่อ นามสกุล สังกัด และแสดงใบอนุญาต ทุกครั้งที่มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ และขอบันทึกผลการสนทนากับลูกค้า 3. พนักงานแจ้งวัตถุประสงค์ และทำการอธิบายผลประโยชน์และเงื่อนไขต่างๆ แจ้งข้อยกเว้น ช่องทางการชำระเบี้ย ผลกระทบหากขาดการชำระเบี้ย และสิทธิต่างๆให้กับลูกค้า 4. เมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อ "ตกลงซื้อประกันฯ" พนักงานทำการระบุและพิสูจน์ทราบตัวตนลูกค้า โดยสอบถาม ชื่อ-สกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชนลูกค้า ที่อยู่ และเลขบัญชีในการตัดชำระค่าเบี้ยประกันภัย โดยลูกค้าจะต้องระบุข้อมูลและแถลงสุขภาพตามความเป็นจริง 5. พนักงานจะแจ้งลูกค้า โดยจะส่งข้อมูลการสมัครกรมธรรม์ไปให้บริษัทประกันภัย ในการตรวจสอบเอกสารและดำเนินการจัดส่งกรมธรรม์ให้กับลูกค้า	Telesales	ไม่มี	- เลขบัตรประจำตัวประชาชน - เลขบัญชีธนาคาร	
ทีม IRP. (งานประกันภัย)	การอำนวยความสะดวกในการเรียกร้องสินไหมทดแทน	การเรียกร้องสินไหม ประกันชีวิต / ประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ ผ่านช่องทางสาขา	10-15 (เฉพาะกระบวนการข้อ1.)	1. ลูกค้าแจ้งพนักงานสาขา โดยพนักงานจะกรอกบันทึกถ้อยแถลงของผู้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนพร้อมแนบเอกสารประกอบการพิจารณา ดังนี้ - บันทึกถ้อยแถลงของผู้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน - สำเนาใบมรณบัตร - ใบรายงานแพทย์ ซึ่งผู้เอาประกันภัยทำการรักษาก่อนเสียชีวิต - สำเนาบัตรประจำตัวผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์ - สำเนาทะเบียนบ้านผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์ - เล่มกรมธรรม์ต้นฉบับหรือหนังสือรับรองการประกันชีวิตต้นฉบับ 2.พนักงานนำส่งเอกสารไปยังบริษัทประกันภัยในโอกาสแรกที่กระทำได้ โดยบริษัทประกันภัยจะพิจารณาตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ ซึ่งอาจจะมีการขอประวัติการรักษาประกอบการพิจารณาด้วย 3. บริษัทประกันภัยจะดำเนินการออกเช็คสินไหมทดแทน ดังนี้ -กรณีจำนวนหนี้ที่สมาชิกผู้เอาประกันภัยค้างชำระมากกว่ายอดจำนวนเงินเอาประกันภัยบริษัทจะส่งจ่ายเช็คให้กับธนาคารทั้งจำนวน -กรณีจำนวนหนี้ที่สมาชิกผู้เอาประกันภัยค้างชำระน้อยกว่ายอดจำนวนเงินเอาประกันภัยบริษัทจะส่งจ่ายเช็คโดยแยกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ส่งจ่ายให้กับธนาคารตามจำนวนหนี้ที่สมาชิกผู้เอาประกันภัยค้างชำระ ส่วนที่ 2 ส่งจ่ายให้กับผู้รับประโยชน์ตามยอดส่วนต่างหลังจากหักจำนวนหนี้ที่สมาชิกผู้เอาประกันภัยค้างชำระแล้ว 4. บริษัทประกันภัยจะจัดส่งเช็คสินไหมทดแทนให้กับธนาคาร/ผู้รับประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์	สาขา และ Call Center บริษัทประกันภัย	ไม่มี	- สำเนาใบมรณบัตร - ใบรายงานแพทย์ ซึ่งผู้เอาประกันภัยทำการรักษาก่อนเสียชีวิต - สำเนาบัตรประจำตัวผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์ - สำเนาทะเบียนบ้านผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์ - เล่มกรมธรรม์ต้นฉบับหรือหนังสือรับรองการประกันชีวิตต้นฉบับ	

คู่มือการให้บริการลูกค้าตามแนวทาง ITA				กระบวนการหลัก 7			
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ระยะเวลาทั้งกระบวนการ (นาที)	รายละเอียดการให้บริการ (บริการของธนาคาร)	ช่องทางที่ให้บริการ	ค่าธรรมเนียม (หากมี)	เอกสารที่ลูกค้าต้องจัดเตรียมในการทำธุรกรรม
ทีม IRP. (งานประกันภัย)	การอำนวยความสะดวกในการเรียกร้องสินไหมทดแทน	การเรียกร้องสินไหมประกันภัยด้วยตนเอง	10-15	1. ลูกค้าแจ้งแควม (ทายาทหรือผู้เอาประกันภัย) รวบรวมเอกสารประกอบการรับค่าสินไหมฯ ตามที่ระบุในเคลมฟอร์ม 2. ทายาทหรือผู้เอาประกันภัย นำส่งเอกสารประกอบการรับค่าสินไหมฯ เบื้องต้นและเอกสารจำเป็น ประกอบการรับค่าสินไหมฯไปยังบริษัทฯประกันภัย 3. บริษัทประกันภัยจะพิจารณาการเคลม ตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ 4. บริษัทประกันภัยจะพิจารณาจ่ายค่าสินไหม โดยโอนเงินให้กับทายาท หรือจ่ายเป็นเช็คสินไหม - กรณีคุ้มครองยอดค้างชำระ บริษัทฯจัดส่งเช็คสินไหมทดแทนให้กับธนาคารเท่ากับจำนวนหนึ่งคงค้าง และหากวงเงินคงเหลือจะจัดส่งเช็คสินไหมให้กับทายาท	- สาขา	ไม่มี	- สำเนาใบมรณบัตร - ใบรายงานแพทย์ ซึ่งผู้เอาประกันภัยทำการศึกษาก่อนเสียชีวิต - สำเนาบัตรประจำตัวผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์ - สำเนาทะเบียนบ้านผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์ - เล่มกรมธรรม์ต้นฉบับหรือหนังสือรับรองการประกันชีวิตต้นฉบับ
ทีม IRP (KTC) ที่เต็ม	คู่มือการเสนอขายผลิตภัณฑ์	การสมัครสินเชื่อ ที่เต็ม รดแลกเงิน	30-45	1.แนะนำตนเอง แจ้งชื่อ นามสกุล 2. ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้า 3. นำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการลูกค้า 4. ขั้นตอนการสมัครสินเชื่อ ผ่านระบบ LOS 5. KYC 6. การแจ้งผลการอนุมัติ 7. ส่งมอบเอกสาร Sale sheet	สาขา KTB	ไม่มี	- บัตรประจำตัวประชาชน - ทะเบียนบ้าน - Statement 6 เดือน - เล่มรด
ทีม IRP บัตร KTC	คู่มือการเสนอขายผลิตภัณฑ์	การสมัครบัตร KTC	20 -40	1.แนะนำตนเอง แจ้งชื่อ นามสกุล 2. ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้า 3. นำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการลูกค้า 4. ขั้นตอนการสมัครสินเชื่อ App กระดาษ 5. KYC 6. การแจ้งผลการอนุมัติ 7. ส่งมอบเอกสาร Sale sheet	สาขา KTB	ค่าอากร ค่าตรวจเครดิตบูโร และ ค่าธรรมเนียมต่างๆ ของแต่ละประเภทบัตร	- บัตรประจำตัวประชาชน - ทะเบียนบ้าน - Statement 6 เดือน - เอกสารแสดงรายได้ - เอกสารแสดงการประกอบอาชีพ - สำเนาหน้าแรกบัญชีธนาคาร สำหรับบัตร PROUD

คู่มือการให้บริการลูกค้าตามแนวทาง ITA						กระบวนการหลัก	1
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ระยะเวลาทั้งกระบวนการ (วัน)	รายละเอียดการให้บริการ (บริการของธนาคาร)	ช่องทางที่ให้ บริการ	ค่าธรรมเนียม (หากมี)	เอกสารที่ลูกค้าต้องจัดเตรียมในการทำธุรกรรม
ทีม CDU.	ด้านสินเชื่อ	SSME	ทันที	1. การสมัครขอสินเชื่อ / สอบถามข้อมูล ได้ที่ธนาคารกรุงไทยทุกสาขา หรือ Call Center โทร. 02-111-1111	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	เอกสารการสมัครใช้บริการทั้งหมด พร้อมเอกสารประกอบการสมัคร
			N/A	2. การพิจารณาสินเชื่อ และการแจ้งผลการอนุมัติ การพิจารณาสินเชื่อนับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	
			N/A	3. กระบวนการหลังการอนุมัติสินเชื่อ - ลงนามสัญญา, จำนวน, ตั้งวงเงิน, เบิกใช้วงเงิน	สาขาของธนาคาร	- Front End Fee คิดร้อยละ 5 ของวงเงินสินเชื่อ ที่ได้รับอนุมัติ สูงสุดไม่เกิน 30,000 บาท - ค่าธรรมเนียมอื่นๆ https://krungthai.com/Download/rateFee/RateFeeDownload_49081334_67_T.pdf	
			N/A	4. การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	สาขาของธนาคาร	Prepayment Fee เรียกเก็บ 3% ของยอดเงินต้นคงเหลือวงเงิน T/L กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนกำหนดอายุสัญญาภายในช่วง 5 ปี แรก	เอกสารแจ้งวงไถ่ถอนหลักประกัน
			ระยะเวลา 7 วัน	กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการถอนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้	สาขาของธนาคาร		
			15 วันทำการ	กรณี Refinance ธนาคารจะดำเนินการถอนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้	สาขาของธนาคาร		
			25 วันทำการ	5. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	เอกสารการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั้งหมด พร้อมเอกสารประกอบการสมัคร
			15 วันทำการ	6. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	สาขาของธนาคาร	การออกหนังสือรับรองยอดบัญชีต่าง ๆ 100 บาท/ฉบับ	บัตรประชาชน หรือ เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง
			N/A	7. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย(เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ)	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	บัตรประชาชน หรือ เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง
			ทันที	ทางวาจา ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าที่มีสถานะบัญชีปกติทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	บัตรประชาชน หรือ เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง
			15 วันทำการ	ลายลักษณ์อักษร ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าทราบ	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	บัตรประชาชน หรือ เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง
		Personal loan	ทันที	1. การสมัครขอสินเชื่อ / สอบถามข้อมูล ได้ที่ธนาคารกรุงไทยทุกสาขา หรือ Call Center โทร. 02-111-1111	สาขาของธนาคาร	กรณีสมัครขอสินเชื่อที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ค่าสำรวจและประเมินหลักประกัน 3,500-15,000 บาท ขึ้นอยู่กับประเภททรัพย์สิน (รวม VAT แล้ว)	เอกสารการสมัครใช้บริการทั้งหมด พร้อมเอกสารประกอบการสมัคร
			N/A	2. การพิจารณาสินเชื่อ และการแจ้งผลการอนุมัติ การพิจารณาสินเชื่อนับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	
			N/A	3. กระบวนการหลังการอนุมัติสินเชื่อ - ลงนามสัญญา, จำนวน, ตั้งวงเงิน, เบิกใช้วงเงิน	สาขาของธนาคาร	1. ค่าจดจำนอง 1% ของวงเงินจำนอง หรือตามประกาศกรมที่ดิน 2. ค่าอากรแสตมป์ 0.05% ของวงเงินกู้ (ไม่เกิน 10,000 บาท) 3. ค่าคู่ฉบับสัญญาเงินกู้ ฉบับละ 5 บาท 4. ค่าต้นฉบับสัญญาค้ำประกัน (ถ้ามี) ฉบับละ 10 บาท 5. คู่ฉบับสัญญาค้ำประกัน (ถ้ามี) ฉบับละ 5 บาท 6. ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยตามที่บริษัทประกันที่เกี่ยวข้องกำหนด	
			- กรณีใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน 15 วันทำการ	4.การชำระหนี้เสร็จสิ้นสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย กรณีใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน - กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการถอนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้ - กรณี Refinance ธนาคารจะดำเนินการถอนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้ กรณีไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	เอกสารขอชำระเสร็จสิ้นและแจ้งวงไถ่ถอนหลักประกัน
			- กรณีไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันทันที				
			25 วันทำการ	5. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	เอกสารการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั้งหมด พร้อมเอกสารประกอบการสมัคร
			15 วันทำการ	6. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	บัตรประชาชน
			ไม่มี	7. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย(เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ)	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	บัตรประชาชน
			ทันที	ทางวาจา ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าที่มีสถานะบัญชีปกติทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	บัตรประชาชน
			15 วันทำการ	ลายลักษณ์อักษร ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าทราบ	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	บัตรประชาชน
		Mortgage	ทันที	1. การสมัครขอสินเชื่อ / สอบถามข้อมูล ได้ที่ธนาคารกรุงไทยทุกสาขา หรือ Call Center โทร. 02-111-1111	สาขาของธนาคาร	กรณีสมัครขอสินเชื่อ ค่าสำรวจและประเมินหลักประกัน 3,500-15,000 บาท ขึ้นอยู่กับประเภททรัพย์สิน (รวม VAT แล้ว)	เอกสารการสมัครใช้บริการทั้งหมด พร้อมเอกสารประกอบการสมัคร
			ไม่มี	2. การพิจารณาสินเชื่อ และการแจ้งผลการอนุมัติ การพิจารณาสินเชื่อนับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	

คู่มือการให้บริการลูกค้าตามแนวทาง ITA						กระบวนการหลัก	1
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ระยะเวลาทั้งกระบวนการ (วัน)	รายละเอียดการให้บริการ (บริการของธนาคาร)	ช่องทางที่ให้บริการ	ค่าธรรมเนียม (หากมี)	เอกสารที่ลูกค้าต้องจัดเตรียมในการทำธุรกรรม
			ไม่มี	3. กระบวนการหลังการอนุมัติสินเชื่อ - ลงนามสัญญา, จำนวน, ตั้งวงเงิน, เบิกใช้วงเงิน	สาขาของธนาคาร	1. ค่าจดจำนอง 1% ของวงเงินจำนอง หรือตามประกาศกรมที่ดิน 2. ค่าอากรแสตมป์ 0.05% ของวงเงินกู้ (ไม่เกิน 10,000 บาท) 3. ค่าคู่ฉบับสัญญาเงินกู้ ฉบับละ 5 บาท 4. ค่าตรวจผลงานการก่อสร้าง 1,200 บาท/ครั้ง (กรณีปลูกสร้างบ้าน) 5. ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยตามที่บริษัทประกันภัยกำหนด	เอกสารแจ้งขอไถ่ถอนหลักประกัน
			ไม่มี	4. การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	
			ระยะเวลา 7 วัน	4.1 กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการถอนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	
			15 วันทำการ	4.2 กรณี Refinance ธนาคารจะดำเนินการถอนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนได้	สาขาของธนาคาร	ปิดบัญชีเพื่อ Refinance มีค่า Prepayment Fee 3% ของยอดหนี้คงค้าง กรณี Refinance ไปสถาบันการเงินอื่น ในช่วง 3 ปีแรก นับจากวันที่สัญญากู้	
			25 วันทำการ	5. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	เอกสารการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั้งหมด พร้อมเอกสารประกอบการสมัคร
			15 วันทำการ	6. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	บัตรประชาชน
			ไม่มี	7. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ)	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	บัตรประชาชน
			ทันที	7.1 ทางวาจา ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าที่มีสถานะบัญชีปกติทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	บัตรประชาชน
			15 วันทำการ	7.2 ลายลักษณ์อักษร ธนาคารจะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าทราบ	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	บัตรประชาชน

คู่มือการให้บริการลูกค้าตามแนวทาง ITA						กระบวนการหลัก	16
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ระยะเวลาทั้งกระบวนการ (นาที)	รายละเอียดการให้บริการ (บริการของธนาคาร)	ช่องทางที่ให้บริการ	ค่าธรรมเนียม (หากมี)	เอกสารที่ลูกค้าต้องจัดเตรียมในการทำธุรกรรม
ทีม RPS (บัตรฟลิทการ์ด)	การสมัครใช้บัตรบัตรฟลิทการ์ด	การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ	- Retail Loan Fac. = 3 วันทำการ - Non Retail = ไม่เกิน 60 วันทำการ	ลูกค้าติดต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อเพื่อดำเนินการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อบริการบัตรฟลิทการ์ด (Fleet Card)	หน่วยงานอำนวยความสะดวก	ไม่มี	เอกสารการสมัครใช้บริการทั้งหมด พร้อมเอกสารประกอบการสมัคร
		การบันทึกข้อมูลลูกค้าในระบบงานฟลิทการ์ด	7-10 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายบันทึกข้อมูลบัตรฟลิทการ์ด (Fleet Card) ในระบบบัตรฟลิทการ์ด เพื่อผลิตบัตร และประสานงานจัดส่งบัตรให้ลูกค้า	ทีมปฏิบัติการบัตรและร้านค้า	ไม่มี	เอกสารการสมัครใช้บริการทั้งหมด พร้อมเอกสารประกอบการสมัคร และเอกสารการอนุมัติวงเงินสินเชื่อบัตร
ทีม RPS (บัตรฟลิทการ์ด)	การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้ถือบัตร (ระดับ Account และระดับ Card)	การบันทึกข้อมูลผู้ถือบัตรที่เปลี่ยนแปลงในระบบงานฟลิทการ์ด	1 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารหลักฐาน และลายมือชื่อของผู้ถือบัตร หากถูกต้องจะดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่อไป	ทีมปฏิบัติการบัตรและร้านค้า	ไม่มี	เอกสารการขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลทั้งหมด พร้อมเอกสารประกอบ(ถ้ามี)
		การอนุมัติเปลี่ยนแปลงวงเงินบัญชี	- Retail Loan Fac. = 3 วันทำการ - Non Retail = ไม่เกิน 60 วันทำการ	ดำเนินการพิจารณาอนุมัติการเปลี่ยนแปลงวงเงินบัญชีบัตรฟลิทการ์ด (Fleet Card)	หน่วยงานอำนวยความสะดวก	ไม่มี	แบบฟอร์มการเปลี่ยนแปลงวงเงินบัญชีบัตรฟลิทการ์ด พร้อมเอกสารประกอบ
		การบันทึกเปลี่ยนแปลงวงเงินบัญชีในระบบงานฟลิทการ์ด	1 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายบันทึกเปลี่ยนแปลงวงเงินบัญชีบัตรฟลิทการ์ด (Fleet Card) ในระบบบัตรฟลิทการ์ด	ทีมปฏิบัติการบัตรและร้านค้า	ไม่มี	แบบฟอร์มการเปลี่ยนแปลงวงเงินบัญชีบัตรฟลิทการ์ด พร้อมเอกสารประกอบ และเอกสารการอนุมัติ เพิ่มหรือลดวงเงินบัญชี
		การเพิ่มวงเงินการใช้บัตรบัตรเครดิต	1 วันทำการ	1.ดำเนินการพิจารณาอนุมัติการเพิ่มวงเงินการใช้บัตรบัตรเครดิตบัตรฟลิทการ์ด (Fleet Card) 2.เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายปรับเพิ่มวงเงินการใช้บัตรบัตรเครดิต ในระบบบัตรฟลิทการ์ด	ทีมปฏิบัติการบัตรและร้านค้า	ไม่มี	แบบฟอร์มการเปลี่ยนแปลงวงเงินบัญชีบัตรฟลิทการ์ด (บัตรเครดิต)พร้อมยื่นเอกสารประกอบ
ทีม RPS (บัตรฟลิทการ์ด)	การปรับปรุงรายการ	การปรับปรุงรายการดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมการใช้เงิน	ตามกระบวนการปรับปรุงดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้เงิน	เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายดำเนินการปรับปรุงกรณี 1. กรณีหน่วยงานที่ดูแลลูกค้าทำรายการรับชำระเงินไม่ถูกต้อง 2. กรณีผู้ถือบัตรชำระเงินไม่ถูกต้อง	ทีมปฏิบัติการบัตรและร้านค้า	ไม่มี	หนังสือแจ้งความประสงค์ขอ ปรับปรุงรายการดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมการใช้เงิน
		การปรับปรุงค่าบริการปริยาย/บัตรเครดิตแทน	ตามการปรับปรุงค่าธรรมเนียมรายปี และค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตแทนภายในรอบบัญชี	เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายดำเนินการปรับปรุงกรณี 1. กรณีในบัญชีผู้ถือบัตรมีค่าบริการรายปี/บัตรเครดิตแทน โดยบริษัทจำนำ ซึ่งเป็นบริษัทร่วม (Co Partner) กับธนาคาร แจ้งความประสงค์ชำระแทนผู้ถือบัตร 2. กรณีมีหนี้จากสาเหตุผิดพลาดในการผลิตบัตรไม่ถูกต้อง 3. กรณีผู้ถือบัตรแจ้งยกเลิกบัญชีบัตร/ยกเลิกบัตร/ไม่ได้ใช้บัตร/ ธนาคารปิดบัญชีผู้ถือบัตรในภายหลัง	ทีมปฏิบัติการบัตรและร้านค้า	ไม่มี	หนังสือแจ้งความประสงค์ขอ หรือ แบบฟอร์มขอเปลี่ยนแปลงรายการและเสียข้อมูลบัตรขอปรับปรุงค่าบริการปริยาย/บัตรเครดิตแทน
		การตั้งพักบัญชี / การล้างตั้งพักบัญชี	7 วันทำการ	1. ผู้ถือบัตร สามารถปฏิเสธรายการค่าใช้จ่ายหรือรายการเขียนเก็บชำระจากแบบฟอร์มคำขอปฏิเสธรายการเรียกเก็บ พร้อมยื่นเอกสารหลักฐาน ตามที่ธนาคารกำหนด 2. เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตั้งพักบัญชี / ล้างตั้งพักบัญชี	ทีมปฏิบัติการบัตรและร้านค้า	ไม่มี	แบบฟอร์มปฏิเสธรายการ
ทีม RPS (บัตรฟลิทการ์ด)	การรับชำระเงิน	การชำระเงินที่สาขาของธนาคาร	5 นาที	ผู้ถือบัตรรูดจ่ายเงินในรูปแบบพร้อมชำระยอดการใช้บัตรฟลิทการ์ด ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งยอดการใช้บัตรฟลิทการ์ดที่สาขา	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	แบบฟอร์มชำระเงิน
ทีม RPS (บัตรฟลิทการ์ด)	การยกเลิกการใช้บริการ	การขอยกเลิกการใช้บริการ	5 วันทำการ	ผู้ถือบัตรหน่วยงานที่ดูแลลูกค้าแจ้งความประสงค์ขอยกเลิกการใช้บัตรฟลิทการ์ด (Fleet Card) เป็นลายลักษณ์อักษรหรือใช้แบบฟอร์มการยกเลิกการใช้งานบัตรฟลิทการ์ด และให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการยกเลิกการใช้บัตรฟลิทการ์ด (Fleet Card) ในระบบบัตรฟลิทการ์ดต่อไป	ทีมปฏิบัติการบัตรและร้านค้า	ไม่มี	แบบฟอร์มการยกเลิกการใช้งานบัตรฟลิทการ์ด
ทีม RPS (บัตรเงินสดเดบิตน้ำมัน)	การสมัครใช้บัตรเงินสดเดบิตน้ำมัน	การบันทึกข้อมูลลูกค้าในระบบงานฟลิทการ์ด	7-10 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบเอกสารสมัครฯ หากถูกต้อง ครบถ้วน ไม่บันทึกข้อมูลบัตรเงินสดเดบิตน้ำมันในระบบบัตรฟลิทการ์ด เพื่อผลิตบัตร และประสานงานจัดส่งบัตรให้ลูกค้า	ทีมปฏิบัติการบัตรและร้านค้า	- ครอน.ออกบัตร 50 บาท สำหรับบัตรประเภทเดบิตเงิน - ครอน.ออกบัตร 15 บาท สำหรับบัตรประเภทเดบิตเงินไม่ได้	แบบฟอร์มใบคำขอใช้บริการบัตรเงินสดเดบิตน้ำมัน แบบฟอร์มคำขั้ซื้อบัตรเงินสดเดบิตน้ำมัน และแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามที่ธนาคารกำหนด พร้อมยื่นเอกสารประกอบ
ทีม RPS (บัตรเงินสดเดบิตน้ำมัน)	การเติมเงินในบัตรเงินสดเดบิตน้ำมันประเภทเติมเงิน	การเติมเงินที่สาขาของธนาคาร	5 นาที	ผู้ถือบัตรรูดรูดข้อมูลและจำนวนเงิน ในแบบฟอร์มที่กำหนด และพนักงานที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อมูล หมายเลขบัตร และจำนวนเงินในแบบฟอร์มให้ตรงกับข้อมูลที่ต้องการ แล้วจึงทำการเติมเงินเพิ่มในบัตรในระบบงาน Profile Direct (PD Teller) ตาม Company Code ที่กำหนด	สาขาของธนาคาร	ไม่มี	แบบฟอร์มชำระเงิน/เติมเงิน
ทีม RPS (บัตรเงินสดเดบิตน้ำมัน)	การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้ถือบัตรเงินสดเดบิตน้ำมันประเภทเติมเงิน	การบันทึกข้อมูลผู้ถือบัตรที่เปลี่ยนแปลงในระบบงานฟลิทการ์ด	1 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารหลักฐาน และลายมือชื่อของผู้ถือบัตร หากถูกต้องจะดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่อไป	ทีมปฏิบัติการบัตรและร้านค้า	ไม่มี	ใบคำขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลลูกค้า พร้อมยื่นเอกสารหลักฐานตามที่ธนาคารกำหนด
ทีม RPS (บัตรเงินสดเดบิตน้ำมัน)	การยกเลิกการใช้บริการ	กรณีบัตรยังไม่หมดอายุ	6 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐานตามที่กำหนด เพื่อดำเนินการยกเลิกการใช้บริการบัตรเงินสดเดบิตน้ำมันและคืนเงินตามยอดเงินมูลค่าบัตรคงเหลือในระบบ พร้อมเขียนใบคำขอยกเลิกการใช้บัตรเงินสดบัตรที่ธนาคารกำหนด โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ผู้ถือบัตรได้ดำเนินการขอคืนเงิน	ทีมปฏิบัติการบัตรและร้านค้า	50 บาท	แบบฟอร์มขอยกเลิกการใช้บริการและขอคืนมูลค่าเงินคงเหลือบัตรเงินสดเดบิตน้ำมัน
		กรณีบัตรหมดอายุแล้ว	6 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐานตามที่กำหนด เพื่อดำเนินการยกเลิกการใช้บริการบัตรเงินสดเดบิตน้ำมันและคืนเงินตามยอดเงินมูลค่าบัตรคงเหลือในระบบ โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ผู้ถือบัตรได้ดำเนินการขอคืนเงิน	ทีมปฏิบัติการบัตรและร้านค้า	ไม่มี	แบบฟอร์มขอยกเลิกการใช้บริการและขอคืนมูลค่าเงินคงเหลือบัตรเงินสดเดบิตน้ำมัน
ทีม RPS (บัตรเดบิต)	การให้บริการบัตร(บัตรแบบมีความคุ้มครอง/บัตรธรรมดา)	การสมัครบัตรผ่านสาขา	1 นาที	1. ติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน้าเคาน์เตอร์ พร้อมแจ้งความประสงค์ในการสมัครบัตรกับธนาคาร	สาขา	100-1,599	บัตรประชาชน/Pass port/Work Permit
			5 นาที	2. พนักงานอธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์บัตรให้กับลูกค้ารับทราบเพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจสมัครบัตรกับธนาคาร	สาขา	100-1,599	บัตรประชาชน/Pass port/Work Permit
			2 นาที	3. พนักงานสาขาสอบถามความประสงค์และประเภทบัตรที่ต้องการสมัคร	สาขา	100-1,599	บัตรประชาชน/Pass port/Work Permit
			2 นาที	4. เมื่อลูกค้าตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์แล้ว พนักงานขอบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารแสดงตนจากลูกค้า และทำการตรวจสอบเอกสารแสดงตนของลูกค้าให้ถูกต้องครบถ้วน	สาขา	100-1,599	บัตรประชาชน/Pass port/Work Permit
			2 นาที	5. พนักงานทำการระบุและพิสูจน์ทราบตัวตนลูกค้า และทำการรายการสมัครบัตรและให้ลูกค้าตรวจสอบข้อมูลและลงนามใบคำขอสมัครบัตร	สาขา	100-1,599	บัตรประชาชน/Pass port/Work Permit
			2 นาที	6. พนักงานอธิบายรายละเอียดข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ (Sale Sheet) ก่อนส่งมอบบัตรให้ลูกค้า	สาขา	100-1,599	บัตรประชาชน/Pass port/Work Permit
			5 วินาที	1. เปิดแอปฯ Krungthai NEXT. และเลือกเมนู "บริการ" และไปที่เมนู "พร้อมเพย์"	NEXT	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	2. เลือกหมายเลขที่ต้องการสมัครพร้อมเพย์ (Citizen ID / Mobile Number)	NEXT	ไม่มี	ไม่มี
			1 นาที	3. อ่านข้อกำหนด และเงื่อนไข พร้อมทำเครื่องหมายยอมรับ	NEXT	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	4. เลือกบัญชีที่ต้องการผูก กับหมายเลขพร้อมเพย์	NEXT	ไม่มี	ไม่มี
ทีม RPS (พร้อมเพย์)	สมัครบริการพร้อมเพย์	สมัครผ่านแอป Krungthai NEXT	3 วินาที	5. ตรวจสอบ และ ยืนยันข้อมูล	NEXT	ไม่มี	ไม่มี
			1 วินาที	6. สมัครสำเร็จ รับ SMS เป็นหลักฐาน	NEXT	ไม่มี	ไม่มี
			5 วินาที	1. สอดบัตร ATM/DEBIT ใส่ PIN แล้วเลือก "บริการอื่นๆ"	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	2. เลือก "พร้อมเพย์"	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	3. เลือก "สมัครบริการ พร้อมเพย์"	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	4. เลือกผูกด้วยเลขประจำตัวประชาชน หรือ เบอร์โทรศัพท์มือถือ	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			5 วินาที	5. กรอกเบอร์โทรศัพท์มือถือ	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	6. เลือกบัญชีที่ต้องการผูก กับหมายเลขพร้อมเพย์	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			5 วินาที	7. ตรวจสอบ และ ยืนยันข้อมูล	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	8. สมัครสำเร็จ รับ SMS และ สลิปเป็นหลักฐาน	ATM	ไม่มี	ไม่มี

คู่มือการให้บริการลูกค้าตามแนวทาง ITA				กระบวนการหลัก			16
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ระยะเวลาทั้งกระบวนการ (นาที)	รายละเอียดการให้บริการ (บริการของธนาคาร)	ช่องทางที่ให้บริการ	ค่าธรรมเนียม (หากมี)	เอกสารที่ลูกค้าต้องจัดเตรียมในการทำธุรกรรม
ทีม RPS (พร้อมเพย์)	สมัครบริการพร้อมเพย์	สมัครผ่านสาขา	5 วินาที	1. แสดงบัตรประชาชน และ สมุดบัญชีธนาคารกรุงไทยให้เจ้าหน้าที่	สาขา	ไม่มี	บัตรประชาชน, สมุดบัญชีเงินฝากกรุงไทย, โทรศัพท์มือถือ, แบบฟอร์มการสมัครบริการ
			5 วินาที	2. แจ้งเลขบัตรประชาชน และ/หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ที่ต้องการผูกกับบัญชี	สาขา	ไม่มี	ไม่มี
			1-3 นาที	3. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการผูกพร้อมเพย์	สาขา	ไม่มี	ไม่มี
			10 วินาที	4. กรณีนผูกกับหมายเลขโทรศัพท์มือถือ	สาขา	ไม่มี	ไม่มี
			3 วินาที	4.1 รอรับรหัส TOP	สาขา	ไม่มี	ไม่มี
			7 วินาที	4.2 แจ้งรหัส TOP กับเจ้าหน้าที่	สาขา	ไม่มี	ไม่มี
			10 วินาที	5. ตรวจสอบเอกสารลงทะเบียนและลงนาม	สาขา	ไม่มี	ไม่มี
			-	6. เสร็จสิ้นการทำรายการ	สาขา	ไม่มี	ไม่มี
ทีม RPS (พร้อมเพย์)	สมัครบริการพร้อมเพย์	สมัครผ่าน call center	5 วินาที	1. ติดต่อเจ้าหน้าที่ Call Center	call center	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	2. แจ้งเลขบัตร ATM / Debit หรือ บัญชีที่สมัครใช้บริการ Krungthai Telebank	call center	ไม่มี	ไม่มี
			3 วินาที	3. เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลและกรอกข้อมูลการสมัครให้ลูกค้า จากนั้นเจ้าหน้าที่กดปุ่ม IVR เพื่อให้ลูกค้ายืนยันตัวตน ด้วยรหัสเอทีเอ็ม หรือ รหัสกรุงไทยเดสเบงค์ และยืนยันรายการ	call center	ไม่มี	ไม่มี
			3 วินาที	4. เลือกภาษาของเสียงประกาศ IVR	call center	ไม่มี	ไม่มี
			5 วินาที	5. ประเภทการสมัครบริการพร้อมเพย์ > หมายเลขบัตรประชาชน / หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	call center	ไม่มี	ไม่มี
			3 วินาที	6. ระบบแสดงผลการสมัครใช้บริการพร้อมเพย์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ Contact Center แจ้งลูกค้าอีกครั้ง	call center	ไม่มี	ไม่มี
ทีม RPS (พร้อมเพย์)	โอนเงินพร้อมเพย์	โอนผ่านแอป Krungthai NEXT/เข้าตั้ง	5 วินาที	1. เปิดแอปฯ Krungthai NEXT/เข้าตั้ง และเลือกเมนู "โอนเงิน" และไปเมนู "พร้อมเพย์"	NEXT/เข้าตั้ง	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	2. เลือกบัญชีที่ต้องการทำการ หรือทั้งกรอกหมายเลขพร้อมเพย์ และจำนวนเงิน	NEXT/เข้าตั้ง	ไม่มี	ไม่มี
			10 วินาที	3. ตรวจสอบข้อมูลการโอนเงินไปยังปลายทาง พร้อมทั้งยืนยัน	NEXT/เข้าตั้ง	ไม่มี	ไม่มี
			1 วินาที	4. โอนเงินสำเร็จ พร้อมบันทึก e-Slip	NEXT/เข้าตั้ง	ไม่มี	ไม่มี
ทีม RPS (พร้อมเพย์)	โอนเงินพร้อมเพย์	โอนผ่านเครื่อง ATM	5 วินาที	1. สอดบัตร ATM/DEBIT ใส่ PIN แล้วเลือก "โอนเงิน"	ATM	ไม่เกิน 5,000 บาท ฟรี 5,000 - 30,000 บาท : 2 บาท 30,000 - 100,000 บาท : 5 บาท มากกว่า 100,000 บาท : 10 บาท	ไม่มี
			2 วินาที	2. เลือก ประเภทบัญชีในบัตรที่ต้องการทำการรายการ	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	3. เลือก "โอนเงินพร้อมเพย์"	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	4. เลือก "ประเภทบริการ" (เลขบัตรประชาชน/หมายเลขโทรศัพท์มือถือ)	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			5 วินาที	5. กรอกหมายเลขพร้อมเพย์	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			5 วินาที	6. ใส่จำนวนเงิน	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			10 วินาที	7. ตรวจสอบและยืนยันการทำการรายการ	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			1 วินาที	8. ทำรายการสำเร็จ รับสลิป	ATM	ไม่มี	ไม่มี
ทีม RPS (พร้อมเพย์)	โอนเงินพร้อมเพย์	โอนผ่านสาขา	2-3 นาที	1. แสดงบัตรประชาชน และ สมุดบัญชีธนาคารกรุงไทยให้เจ้าหน้าที่	สาขา	ไม่เกิน 5,000 บาท ฟรี 5,000 - 30,000 บาท : 2 บาท 30,000 - 100,000 บาท : 5 บาท มากกว่า 100,000 บาท : 10 บาท	ไม่มี
				2. แจ้งหมายเลขพร้อมเพย์ที่ต้องการโอน			
				3. แจ้งจำนวนเงินที่ต้องการโอน			
				4. รับใบเสร็จ ตรวจสอบความถูกต้อง			
				5. เสร็จสิ้นการทำรายการ			
ทีม RPS (พร้อมเพย์)	ยกเลิกบริการพร้อมเพย์	ผ่าน เครื่อง ATM	5 วินาที	1. สอดบัตร ATM/DEBIT ใส่ PIN แล้วเลือก "บริการอื่นๆ"	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	2. เลือก "พร้อมเพย์"	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	3. เลือก "บริการพร้อมเพย์"	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			3 วินาที	4. เลือกประเภทพร้อมเพย์ที่จะยกเลิก (เลขบัตรประชาชน และ/หรือ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ)	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			10 วินาที	5. ตรวจสอบข้อมูลและยืนยัน	ATM	ไม่มี	ไม่มี
ทีม RPS (พร้อมเพย์)	ยกเลิกบริการพร้อมเพย์	ผ่าน Krungthai Contact Center	5 วินาที	1. โทร 02-111-1111 กด 2 บริการพร้อมเพย์	Krungthai Contact Center	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	2. เลือกบริการพร้อมเพย์ที่ท่านต้องการยกเลิก กด 1 หมายเลขบัตรประชาชน กด 2 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	Krungthai Contact Center	ไม่มี	ไม่มี
			3 วินาที	3. กรอกรายละเอียดบัญชี 10 หลัก ที่ท่านต้องการยกเลิกบริการพร้อมเพย์ ตามด้วยเครื่องหมาย #	Krungthai Contact Center	ไม่มี	ไม่มี
			3 วินาที	4. ยกเลิกบริการพร้อมเพย์ หมายเลขบัตรประชาชน / หมายเลขโทรศัพท์มือถือ แล้วกดยืนยัน	Krungthai Contact Center	ไม่มี	ไม่มี
			10 วินาที	5. ยืนยันตัวตนด้วยรหัส ATM Pin หรือ OTP 1 ยืนยันด้วยรหัส ATM > กดเลขที่บัตร 16 หลัก > กดรหัส ATM 4-6 หลัก > ระบบหมายเลขโทรศัพท์มือถือรับ SMS 2 ยืนยันด้วยรหัส OTP > ระบบส่งรหัส OTP ไปที่หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	Krungthai Contact Center	ไม่มี	ไม่มี
			3 วินาที	6. ระบบส่ง SMS แจ้งผลการยกเลิก	Krungthai Contact Center	ไม่มี	ไม่มี
ทีม RPS (ORFT)	โอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (Interbank Transfer)	โอนผ่านแอป Krungthai NEXT/เข้าตั้ง	5 วินาที	1. เปิดแอปฯ Krungthai NEXT/เข้าตั้ง และเลือกเมนู "โอนเงิน" และไปเมนู "บัญชีธนาคารอื่น"	NEXT/เข้าตั้ง	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	2. เลือกบัญชีที่ต้องการทำการรายการ	NEXT/เข้าตั้ง	ไม่มี	ไม่มี
			10 วินาที	3. เลือกธนาคารปลายทาง พร้อมทั้งกรอกหมายเลขบัญชี และจำนวนเงิน	NEXT/เข้าตั้ง	ไม่มี	ไม่มี
			10 วินาที	4. ตรวจสอบข้อมูลการโอนเงินไปยังปลายทาง พร้อมทั้งยืนยัน	NEXT/เข้าตั้ง	ไม่มี	ไม่มี
			1 วินาที	5. โอนเงินสำเร็จ พร้อมบันทึก e-Slip	NEXT/เข้าตั้ง	ไม่มี	ไม่มี
ทีม RPS (ORFT)	โอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (Interbank Transfer)	โอนผ่านเครื่อง ATM	5 วินาที	1. สอดบัตร ATM/DEBIT ใส่ PIN แล้วเลือก "โอนเงิน"	ATM	ไม่เกิน 5,000 บาท ฟรี 5,000 - 30,000 บาท : 2 บาท 30,000 - 100,000 บาท : 5 บาท มากกว่า 100,000 บาท : 10 บาท	ไม่มี
			2 วินาที	2. เลือก ประเภทบัญชีในบัตรที่ต้องการทำการรายการ	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	3. เลือก "โอนเงินพร้อมเพย์"	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			2 วินาที	4. เลือก "ประเภทบริการ" (เลขบัตรประชาชน/หมายเลขโทรศัพท์มือถือ)	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			5 วินาที	5. กรอกหมายเลขพร้อมเพย์	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			5 วินาที	6. ใส่จำนวนเงิน	ATM	ไม่มี	ไม่มี

คู่มือการให้บริการลูกค้าตามแนวทาง ITA					กระบวนการหลัก		16
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ระยะเวลาทั้งกระบวนการ (นาที)	รายละเอียดการให้บริการ (บริการของธนาคาร)	ช่องทางที่ให้บริการ	ค่าธรรมเนียม (หากมี)	เอกสารที่ลูกค้าต้องจัดเตรียมในการทำธุรกรรม
			10 นาที	7. ตรวจสอบและยืนยันการทำรายการ	ATM	ไม่มี	ไม่มี
			1 นาที	8. ทำรายการสำเร็จ รับสลิป	ATM	ไม่มี	ไม่มี
ทีม RPS (Interbank Transfer)	โอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (Interbank Transfer)	โอนผ่านเคาน์เตอร์สาขา	2-3 นาที	1. แสดงบัตรประชาชน และ สมุดบัญชีธนาคารกรุงไทยให้เจ้าหน้าที่ 2. แจ้งหมายเลขธนาคาร และเลขบัญชีปลายทางที่ต้องการโอน 3. แจ้งจำนวนเงินที่ต้องการโอน 4. รับใบเสร็จ ตรวจสอบความถูกต้อง 5. เสร็จสิ้นการทำรายการ	สาขา	ไม่เกิน 10,000 บาท: 50 บาท 10,000.01 - 20,000.- บาท : 60 บาท 20,000.01 - 30,000.- บาท : 70 บาท 30,000.01 - 40,000.- บาท : 80 บาท 40,000.01 - 50,000.- บาท : 90 บาท 50,000.01 - 65,000.- บาท : 100 บาท 65,000.01 - 80,000.- บาท : 110 บาท 80,000.01 - 100,000.- บาท : 120 บาท	สมุดบัญชี / บัตรประชาชน
ทีม RPS (Interbank Deposit)	ฝากเงินอัตโนมัติ (Interbank Deposit via CDM)	ฝากเงินผ่านเครื่อง CDM	3 นาที	1. กดเมนูฝากเงิน 2. เลือกธนาคารปลายทาง 3. ยืนยันตัวตนฝากเงิน 3.1 บัตรเดบิต/บัตรเครดิต 3.2 บัตรประชาชนและ OTP 4. เลือกธนาคารปลายทาง และระบุหมายเลขบัญชี 5. ใส่ธนบัตร รอเครื่องตรวจสอบและนับธนบัตร 6. ตรวจสอบข้อมูลพร้อมกดยืนยัน และรับใบบันทึกรายการ	CDM	ไม่เกิน 10,000 บาท: 50 บาท 10,000.01 - 20,000.- บาท : 60 บาท 20,000.01 - 30,000.- บาท : 70 บาท 30,000.01 - 40,000.- บาท : 80 บาท 40,000.01 - 50,000.- บาท : 90 บาท 50,000.01 - 65,000.- บาท : 100 บาท 65,000.01 - 80,000.- บาท : 110 บาท 80,000.01 - 100,000.- บาท : 120 บาท	บัตรเดบิต/บัตรเครดิต/บัตร ATM/บัตรประชาชน/ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อยืนยันตัวตน