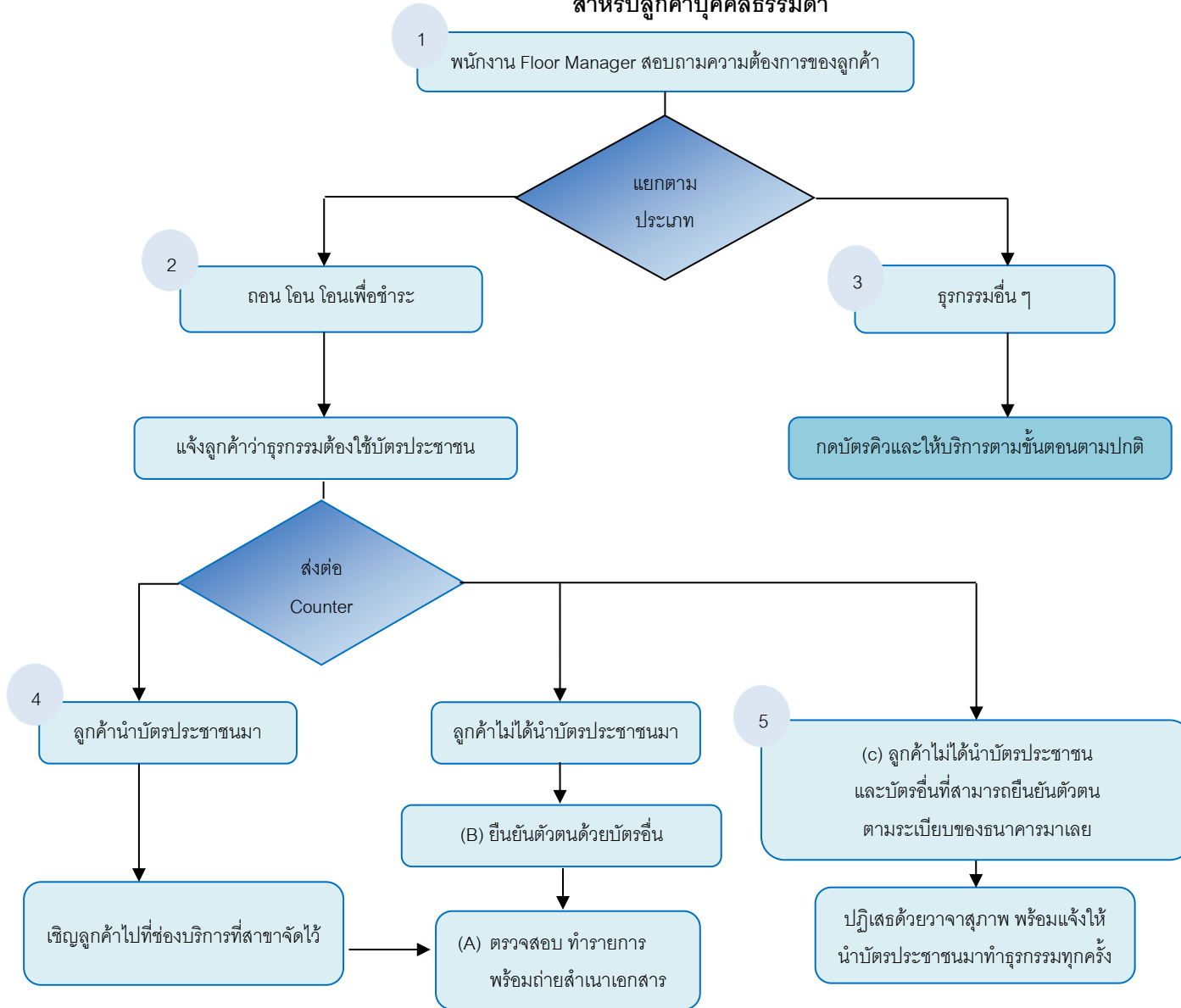


มาตรฐานการปฏิบัติงาน เมื่อทำธุรกรรมถอน โอน โอนเพื่อชำระ ณ สาขา
สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา

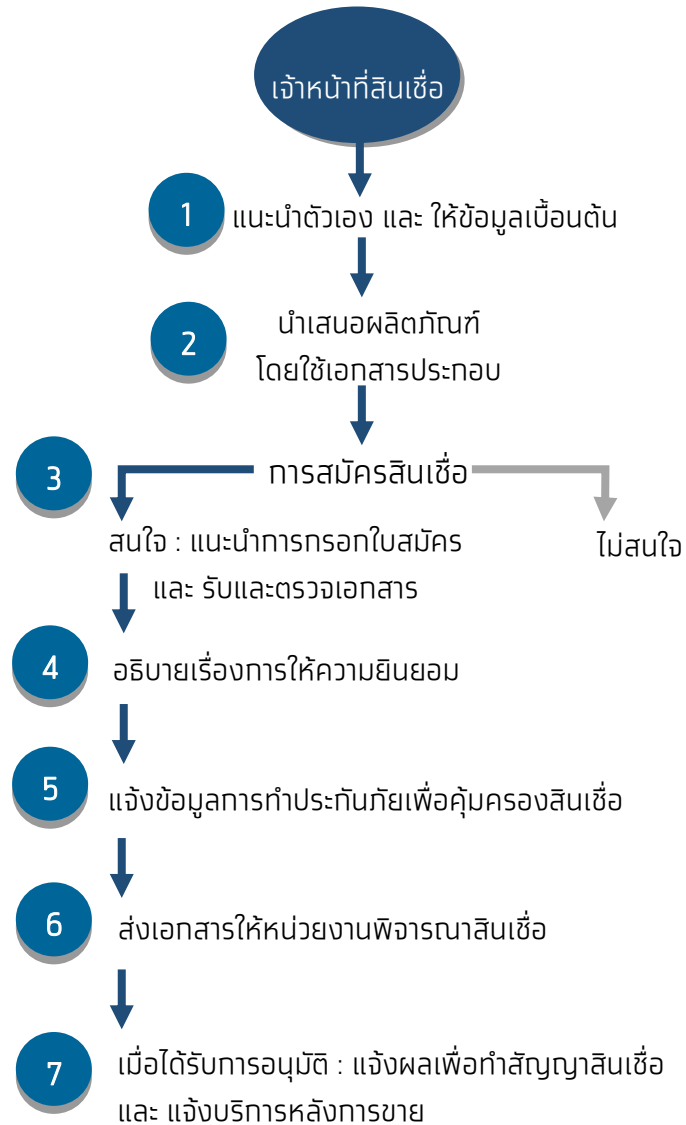


- 1 พนักงาน Floor Manager กล่าวต้อนรับ พร้อมสอบถามความต้องการลูกค้า และแยกประเภทธุรกรรม ดังนี้ ถอน โอน ชำระบิล
- 2 **ธุรกรรม ถอน โอน โอนเพื่อชำระ**
พนักงานแจ้งลูกค้าว่าธุรกรรมดังกล่าวต้องใช้บัตรประชาชน
- 3 **ธุรกรรมอื่น ๆ**
พนักงานกดบัตรคิวให้ลูกค้าและให้บริการตามขั้นตอนตามปกติ
- 4 **กรณีลูกค้านำบัตรประชาชนมา**
พนักงานเชิญลูกค้าไปใช้บริการที่ช่องบริการที่สาขาจัดไว้ให้
(A) ตรวจสอบบัตรประชาชน ทำรายการธุรกรรม พร้อมถ่ายสำเนาบัตรประชาชนไว้เป็นหลักฐาน
- 5 **กรณีลูกค้าไม่นำบัตรประชาชนมา**
(B) กรณีลูกค้ายืนยันตัวตนด้วยบัตรอื่น โดยเป็นบัตรที่ออกจากหน่วยงานราชการ มีรูปถ่ายและเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลักตามระเบียบของธนาคาร
(C) กรณีลูกค้าไม่ได้นำบัตรประชาชน และบัตรอื่นที่ยืนยันตัวตนตามระเบียบของธนาคารมาเลย จะไม่สามารถทำธุรกรรมได้ ให้ปฏิเสธด้วยวาจาสุภาพ

ขั้นตอนการจัดทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอน	รายละเอียด
<pre> graph TD A[เริ่มต้น] --> B[1. ลูกค้าติดต่อที่สาขาของธนาคารกรอกแบบฟอร์มฯ] B --> C[2. ทำรายการผูกบัญชีบัตร และเลือกรหัสผ่านบัตรบนระบบ WebCSR] C --> D[3. รับชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีแรกที่ระบบ PD Teller] D --> E[4. ส่งมอบบัตร, Sale sheet และข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการให้] E --> F[สิ้นสุดกระบวนการ] </pre>	<p>ณ. พื้นที่ขาย พนักงานของธนาคารแนะนำตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> - โดยแจ้งชื่อ นามสกุลและแสดงใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย (ภาพถ่ายแสดงข้อมูลใบอนุญาตนายหน้าฯ ที่ป้ายอะคริลิก A4) <p>สอบถามความต้องการของลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอบัตรเดบิตทุกประเภท เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้า <p>อธิบายลักษณะผลิตภัณฑ์และข้อควรระวัง</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีลูกค้าไม่เจาะจงผลิตภัณฑ์ : ใช้ Product Catalog ในการนำเสนอบัตรทุกประเภท และ Sales Sheet อธิบายรายละเอียดบัตรที่ลูกค้าสนใจ - กรณีลูกค้าเจาะจงผลิตภัณฑ์ : ใช้ Sales Sheet อธิบายรายละเอียดบัตรที่ลูกค้าสนใจ <ol style="list-style-type: none"> 1. ลูกค้าผู้ถือบัตรติดต่อขอทำบัตรได้ที่สาขาที่ให้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์โดยกรอกแบบฟอร์มใบคำขอใช้บริการฯ 2. เจ้าหน้าที่สาขา ทำการผูกบัญชีบัตรผ่านหน้าจอบนระบบ WebCSR ตามขั้นตอนของธนาคาร และให้ลูกค้าเลือกรหัสผ่านบัตรด้วยตนเอง 3. เจ้าหน้าที่สาขา ทำรายการรับชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า และรายปีที่ระบบ PD Teller 4. ส่งมอบบัตร , Sale sheet และข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บริการให้ลูกค้า พร้อมแจ้งลักษณะบัตรและการใช้งานเบื้องต้น <p>** การเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่มีประกันภัยรวมอยู่ พนักงานต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ พร้อมทั้งแจ้งชื่อบริษัทผู้รับประกันภัยด้วย</p>

มาตรฐานการปฏิบัติงาน การเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย



1. แนะนำตัวเอง และ ให้ข้อมูลเบื้องต้น
 - สอบถามความต้องการและอธิบายขั้นตอนสินเชื่อ
2. นำเสนอผลิตภัณฑ์โดยใช้เอกสารประกอบการขาย
 - พนักงานอธิบายข้อมูลอย่างชัดเจนโปร่งใส โดยใช้เอกสารประกอบการขาย พร้อมส่งมอบเอกสารให้ลูกค้าเมื่อสิ้นสุดการนำเสนอทุกครั้ง
3. การสมัครสินเชื่อ
 - พนักงานรับเอกสาร และ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน
 - พนักงานแนะนำการกรอกใบคำขอสินเชื่อ อธิบายข้อมูล และเงื่อนไข ก่อนลงลายมือชื่อ
4. อธิบายเรื่องการให้ความยินยอม
 - อธิบายสิทธิลูกค้าในการให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ
5. แจ้งข้อมูลการทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองสินเชื่อ
 - นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันฯ โดยผู้มีใบอนุญาตนายหน้าประกันฯ ตามขั้นตอนของธนาคาร
6. ส่งเอกสารให้หน่วยงานพิจารณาสินเชื่อ
7. การทำสัญญาและการบริการหลังการขาย
 - สอบถามวันเริ่มต้นชำระสินเชื่อ
 - แนะนำให้ลูกค้าอ่านสัญญา และพนักงานอธิบายข้อสัญญาให้แก่ลูกค้า ก่อนลูกค้าลงลายมือชื่อ
 - แจ้งช่องทางการติดต่อธนาคารที่หมายเลข Call Center 02 111 1111 และเว็บไซต์ <https://www.krungthai.com>

มาตรฐานการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดข้อขัดข้องจากการถอนเงินที่เครื่อง ATM/RCM/3IN1 ธนาคารกรุงไทย



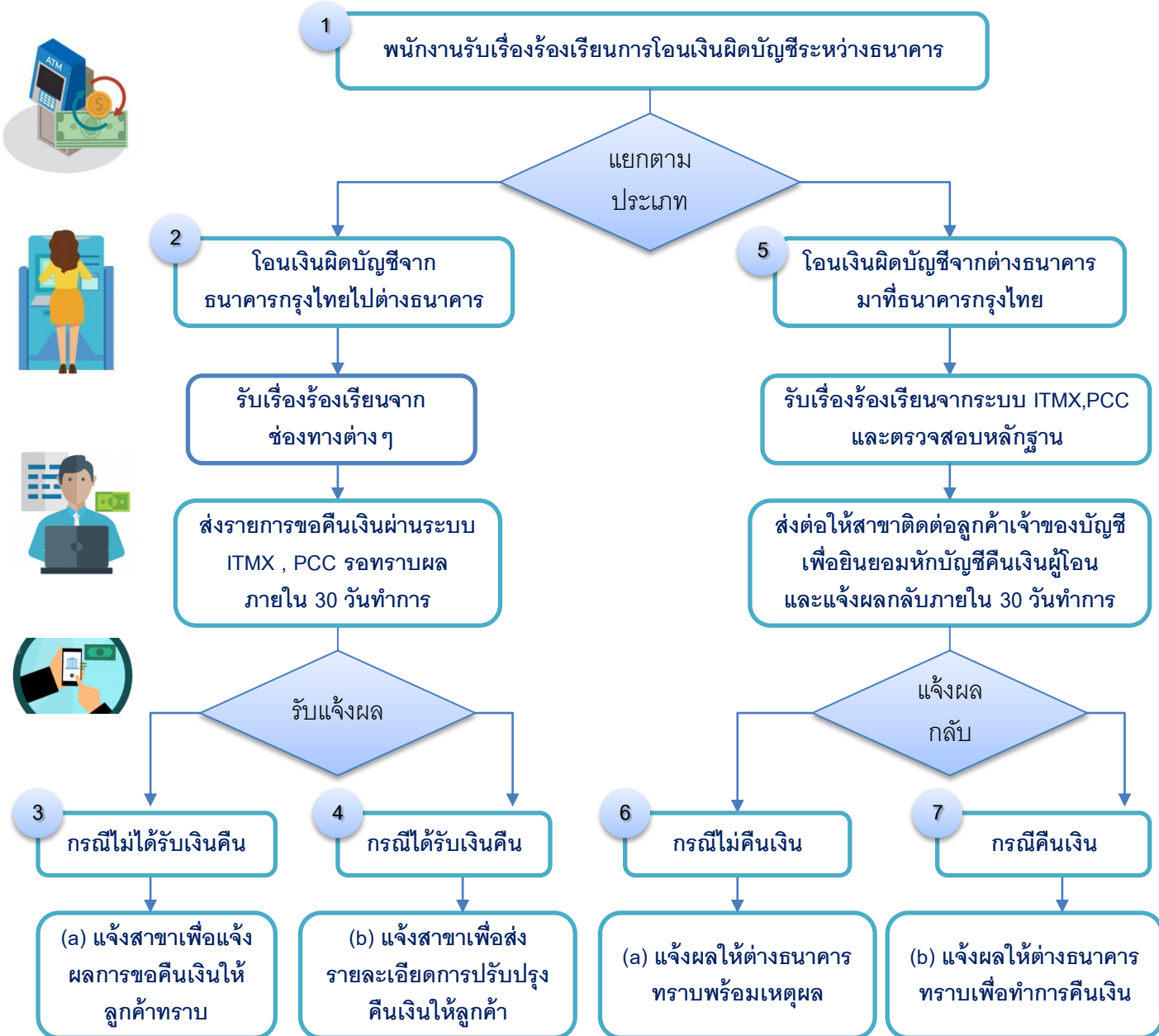
- 1 พนักงานที่รับผิดชอบช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตรวจสอบรายการขัดข้องจากการถอนเงินที่เครื่อง ATM/RCM/3IN1 ธนาคารกรุงไทย
- 2 ลูกค้าร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ พนักงานจะตรวจสอบการทำรายการตามที่ถูกคำร้องเรียนทันทีที่ได้รับเรื่องจากช่องทางต่างๆ
- 3 **ลูกค้าไม่ร้องเรียน**
พนักงานจะต้องรอทราบผลการตรวจนับเงินก่อน จึงจะตรวจสอบรายการและปรับปรุงคืนเงินเข้าบัญชีลูกค้า
- 4 **กรณีตรวจสอบพบ Error**
พนักงานตรวจสอบรายการพบ Error จากการถอนเงิน จะปรับปรุงเงินเข้าบัญชีลูกค้าผ่านระบบ
- 5 **กรณีตรวจสอบไม่พบ Error**
พนักงานตรวจสอบรายการไม่พบ Error จากการถอนเงิน จะแจ้งผลกลับไปยังช่องทางที่ลูกค้าร้องเรียน หรือทำหนังสือตอบลูกค้า เพื่อชี้แจงลูกค้าเพื่อทราบ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดข้อขัดข้องจากการฝากเงินที่เครื่อง ADM/RCM/3IN1 ธนาคารกรุงไทย



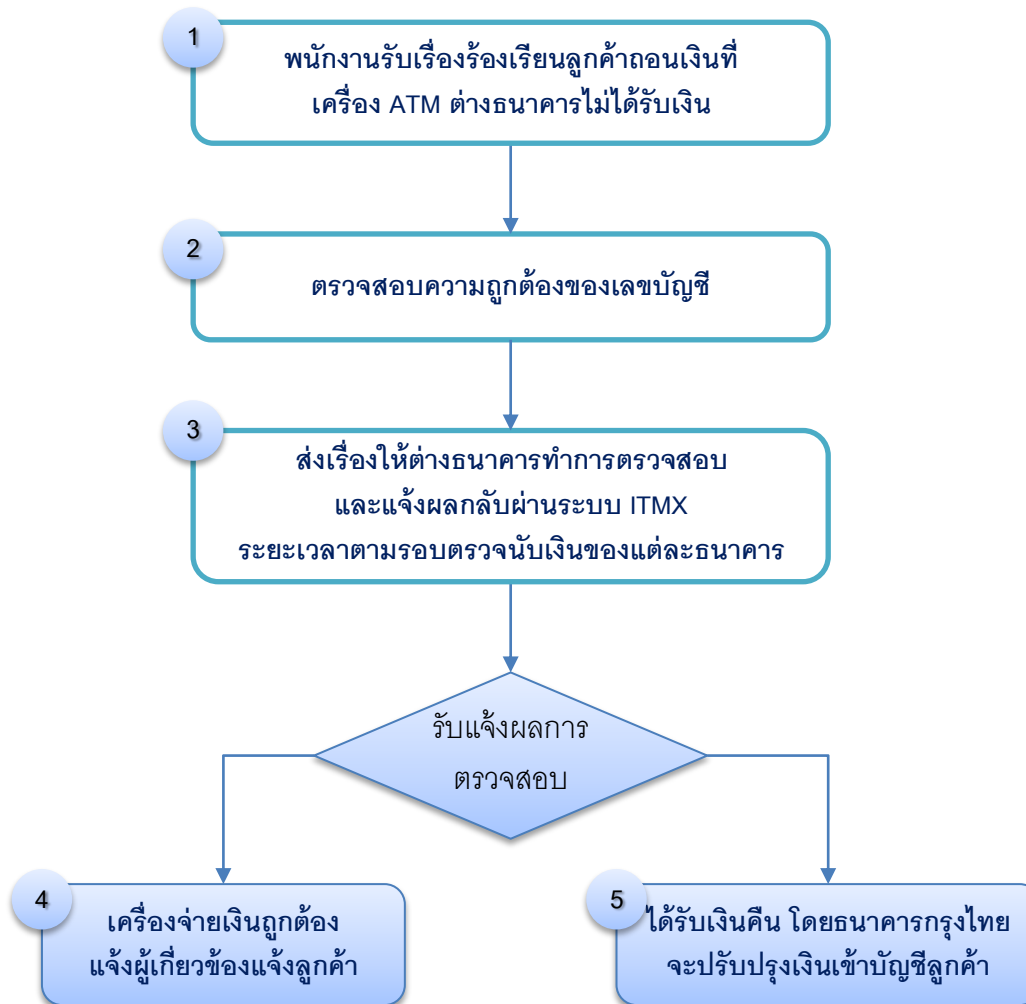
- 1 พนักงานที่มสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตรวจสอบรายการขัดข้องจากการฝากเงินที่เครื่อง ADM/RCM/3IN1 ธนาคารกรุงไทย
- 2 ลูกค้าร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ พนักงานจะตรวจสอบการทำรายการตามที่ลูกค้าร้องเรียนทันทีที่ได้รับเรื่องจากช่องทางต่างๆ
- 3 **ลูกค้าไม่ร้องเรียน** พนักงานจะต้องรอทราบผลการตรวจนับเงินก่อน จึงจะตรวจสอบรายการและปรับปรุงคืนเงินเข้าบัญชีลูกค้า
- 4 **กรณีตรวจสอบพบ Error** พนักงานตรวจสอบรายการพบ Error จากการฝากเงิน และรายงานเงินติดเพื่อปรับปรุงเงินเข้าบัญชีลูกค้าผ่านระบบ
- 5 **กรณีตรวจสอบไม่พบ Error** พนักงานตรวจสอบรายการไม่พบ Error จากการฝากเงิน หรือจำนวนเงินไม่สอคคล้อง จะแจ้งผลกลับไปยังช่องทางที่ลูกค้าร้องเรียน หรือทำหนังสือตอบลูกค้าเพื่อชี้แจงลูกค้าเพื่อทราบ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียนการโอนเงินผิดพลาดบัญชีระหว่างธนาคาร



- 1 พนักงานทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์รับเรื่องร้องเรียนการโอนเงินผิดพลาดบัญชีระหว่างธนาคาร
- 2 **โอนเงินผิดพลาดจากธนาคารกรุงไทยไปต่างธนาคาร**
พนักงานรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ เช่น Call Center เพื่อส่งรายการขอคืนเงินผ่านระบบITMX, PCC และรอรับแจ้งผลการขอคืนเงินภายใน 30 วันทำการผ่านทางระบบ
- 3 **รับแจ้งผล กรณีไม่ได้รับเงินคืน**
(a) แจ้งสาขาเพื่อแจ้งผลการขอคืนเงินให้ลูกค้าทราบ
- 4 **รับแจ้งผล กรณีได้รับเงินคืน**
(b) แจ้งสาขาเพื่อส่งรายละเอียดการปรับปรุงคืนเงินให้ลูกค้า
- 5 **โอนเงินผิดพลาดจากต่างธนาคารมาที่ธนาคารกรุงไทย**
พนักงานรับเรื่องร้องเรียนจากระบบ ITMX, PCC และส่งเรื่องให้สาขาติดต่อลูกค้าเจ้าของบัญชีเพื่อยินยอมหักบัญชีคืนเงินผู้โอน ภายในระยะเวลา 30 วันทำการ
- 6 **แจ้งผลกลับ กรณีไม่คืนเงิน**
เนื่องจากตามตัดบัญชีลูกค้าไม่ได้
(a) แจ้งผลให้ต่างธนาคารทราบพร้อมเหตุผล
- 7 **แจ้งผลกลับ กรณีคืนเงิน**
เนื่องจากตามตัดบัญชีลูกค้าได้
(b) แจ้งผลให้ต่างธนาคารทราบเพื่อทำการคืนเงิน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียนลูกค้าถอนเงินที่เครื่อง ATM ต่างธนาคารไม่ได้รับเงิน



- 1 พนักงานทีมสนับสนุนช่องทางอิเล็กทรอนิกส์รับเรื่องร้องเรียนลูกค้าบัตรธนาคารกรุงไทย ถอนเงินที่เครื่อง ATM ต่างธนาคารไม่ได้รับเงินจากช่องทางต่างๆ
- 2 **ตรวจสอบความถูกต้องของเลขบัญชี**
พนักงานจะตรวจสอบความถูกต้องของเลขบัญชีที่รับเรื่องเข้ามา
- 3 **ส่งเรื่องให้ต่างธนาคารทำการตรวจสอบ**
พนักงานส่งรายการเรื่องร้องเรียนให้ต่างธนาคารตรวจสอบ และรับแจ้งผลกลับผ่านระบบ ITMX ระยะเวลาตรวจสอบตามรอบการตรวจนับเงินของแต่ละธนาคาร
- 4 **กรณีเครื่องจ่ายเงินถูกต้อง**
พนักงานจะแจ้งผลกลับผู้เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งผลให้ลูกค้าทราบ
- 5 **กรณีได้รับเงินคืน**
พนักงานจะปรับปรุงคืนเงินเข้าบัญชีลูกค้าธนาคารกรุงไทย