

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน	
1. การยื่นรับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ	
▪ การร้องเรียนผ่านช่องทาง KKP Contact Center 02 165 5555	ทันที
▪ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website	1 วันทำการ
▪ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook	1 วันทำการ
▪ การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	1 วันทำการ
▪ การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมาย (นำส่งด้วยตนเอง/ไปรษณีย์)	2 วันทำการ
▪ การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา	ทันที
▪ การร้องเรียนผ่านช่องทาง Line official account	1 วันทำการ
▪ การร้องเรียนผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน KKP MOBILE	1 วันทำการ
2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน	
▪ ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้าในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ	14 วันทำการ
ด้านสินเชื่อ	
3. การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
▪ <u>กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น</u> ธนาคารจะคืนหลักประกันรวมถึงเอกสารทางทะเบียนหรือหลักฐานอื่นใดที่ได้รับไว้เพื่อเป็นการประกันชำระหนี้	7 วัน
▪ <u>กรณี Refinance</u> ธนาคารจะคืนหลักประกันรวมถึงเอกสารทางทะเบียนหรือหลักฐานอื่นใดที่ได้รับไว้เพื่อเป็นการประกันชำระหนี้	15 วันทำการ
4. การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย เมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้นธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้ลูกค้า	15 วันทำการ
5. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบนับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน	25 วันทำการ
6. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้นสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	7 วันทำการ
7. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ)	

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>ทางวาจา</u> ธนาคารจะแจ้งข้อมูลสถานะบัญชี เงินต้นคงเหลือ ค่างวด ยอดชำระ วันครบกำหนดชำระ ให้ลูกค้าทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง 	ทันที
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>ลายลักษณ์อักษร</u> ธนาคารจะแจ้งข้อมูลสถานะบัญชี เงินต้นคงเหลือ ค่างวด ยอดชำระ วันครบกำหนดชำระ ให้ลูกค้าทราบ 	15 วันทำการ
ด้านเงินฝาก	
8. การทำธุรกรรม ฝาก/ถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>กรุงเทพฯ และปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) 	ไม่มีบริการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) 	ไม่มีบริการ
9. การทำธุรกรรม ฝาก/ถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>กรุงเทพฯ และปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) 	7 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี) 	10 วันทำการ
10 การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/Internet/Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้องผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	ภายในเวลา 19.00 น. ของวันถัดไป
11 การเติมเงินเข้ากระเป๋าอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/CDM/Internet/Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้องไม่ได้รับเงินธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์ 	3 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์ 	5 วันทำการ
12 การขอตรวจสอบการโอนเงินผิดบัญชีการโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบกรณีต่าง ๆ ดังนี้	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน 	7 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กรณีโอนเงินต่างธนาคาร 	15 วันทำการ

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กรณีโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) 	20 วันทำการ
ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
13 การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ บัตร ATM ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร ATM ภายในเวลา 5 นาทีนับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอนภายหลังจากการอายัด 	5 นาที
<ul style="list-style-type: none"> ▪ บัตร Debit ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตร ATM ภายในเวลา 5 นาทีนับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอนภายหลังจากการอายัด 	5 นาที
14 การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ)	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ บัตร Credit ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้องภายในระยะเวลา 10 วันนับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักท้วงไปยังธนาคาร ร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร 	ไม่มีบริการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ บัตร Debit ลูกค้าควรยื่นขอทักท้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้องภายในระยะเวลา 10 วันนับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร โดยธนาคารจะตรวจสอบและทักท้วงไปยังธนาคาร ร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร 	90 วัน
15 การตรวจสอบรายการใช้บัตร Debit ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตร Debit กรณีที่ลูกค้าใช้บัตร Debit ชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะหารายการ ณ จุดขาย เครื่องรูดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้องส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงินจากบัญชีแต่ร้านค้าไม่ได้รับแจ้งยืนยัน การทำรายการสำเร็จ ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้าดังนี้	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กรณีทำรายการในวันและเวลาทำการของธนาคาร หากเกิดเหตุขัดข้องและธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคาร ร้านค้าภายในเวลา 12:00 น. ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันที่ทำรายการ หากเกิดเหตุขัดข้องและธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคาร ร้านค้าหลังเวลา 12:00 น. ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป 	วันที่ทำรายการ 1 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ กรณีทำรายการนอกวันและเวลาทำการของธนาคาร ธนาคารจะคืนเงินให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไป 	1 วันทำการ

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
ด้านบริการทั่วไป	
16 การขอข้อมูลประเภทต่าง ๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
<ul style="list-style-type: none"> การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิตเงินสด สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 3 รอบบัญชี ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรนับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า 	7 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อ/เช่าซื้อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรนับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า 	15 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรนับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า 	1 วันทำการ

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ ให้นับแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้ง หรือได้รับหนังสือ หรือไปคำขอที่มีข้อมูล พร้อมเอกสารประกอบการดำเนินการที่ครบถ้วนจากลูกค้า (แล้วแต่กรณี)

- มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวข้างต้นถือเป็นความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินงานของธนาคารได้ อย่างไรก็ดี มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริงและ/หรือข้อมูลรวมถึงความร่วมมือของลูกค้า ตลอดจนเหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ธนาคารไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคารเป็นรายกรณีไป
- ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา เงื่อนไข หรือข้อกำหนดใด ๆ ในมาตรฐานการให้บริการดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า ในกรณีที่เกิดความล่าช้า ความคลาดเคลื่อน และ/หรือความบกพร่องไม่ว่าในกรณีใดอันเป็นเหตุทำให้ธนาคารไม่สามารถดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการดังกล่าวได้ ธนาคารจะแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวรวมถึงกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ธนาคารไม่มีความรับผิดชอบใด ๆ ต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ/หรือบุคคลอื่นใด และธนาคารไม่มีความรับผิดชอบในการชดเชยความเสียหาย ความสูญหาย ค่าสินไหมทดแทน การสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ การสูญเสียกำไร และ/หรือความรับผิดชอบใด ๆ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม อันเนื่องมาจากการเรียกร้องใด ๆ ไม่ว่าในทางสัญญา ในทางละเมิด รวมถึง ความประมาท หรือเหตุอื่นใด แม้ว่าธนาคารจะได้รับแจ้งจากลูกค้า ผู้ใช้บริการ และ/หรือบุคคลอื่นใดว่าอาจจะเกิดความเสียหายดังกล่าวขึ้นได้ก็ตาม
- การปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่ของธนาคารในการปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อตกลง หรือข้อสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแต่อย่างใด