

กฎบัตรบริการลูกค้าและมาตรฐานการให้บริการ

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย



กรอบแนวทางการให้บริการที่กำหนดหลักการ มาตรฐาน และความมุ่งมั่นขององค์กรในการดูแลผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการทุกท่าน

หลักการสำคัญในการให้บริการ

01

ด้านการกำกับดูแลตามหลักชะรีอะฮ์

ถูกต้องตามหลักชะรีอะฮ์

ดำเนินการตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการทุกประเภท **โดยต้องได้รับการพิจารณาและรับรองจากคณะที่ปรึกษาธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ด้านชะรีอะฮ์)** เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามหลักการอิสลามอย่างเคร่งครัด

02

ด้านการให้บริการ

มาตรฐานการบริการเดียวกัน

ให้บริการด้วยคุณภาพและมาตรฐานที่สม่ำเสมอ ครอบคลุมการให้บริการผ่านทุกช่องทางขององค์กร รวมถึงสาขา ช่องทางดิจิทัล และช่องทางอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างประสบการณ์การให้บริการที่ดีและมีความสอดคล้องกันในทุกจุดสัมผัส

03

ด้านความรับผิดชอบ

รับผิดชอบต่ออย่างเป็นธรรม

ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เกี่ยวกับผลประโยชน์ ความเสี่ยง และข้อมูลพื้นฐาน เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมตามหลัก **Market Conduct** และรับผิดชอบต่อผลกระทบจากการให้บริการภายใต้นโยบาย **Good Governance, Risk and Compliance**





หลักการสำคัญในการให้บริการ

04

ด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยของข้อมูล

คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและรักษาความลับของข้อมูล
ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งมีความรับผิดชอบต่อ
ผลกระทบที่เกิดจากการให้บริการโดยดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว
เป็นธรรมและยึดหลักความโปร่งใสควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม

05

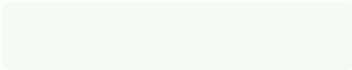
ด้านความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน

เปิดเผยข้อมูล เงื่อนไข และรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และบริการอย่าง
ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน **พร้อมสื่อสารและรับฟัง**
ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถตัดสินใจ
ได้อย่างมีข้อมูลเพียงพอ มีความมั่นใจ และสามารถตรวจสอบข้อมูลได้

06

ด้านความเป็นธรรม ปฏิบัติอย่างเท่าเทียม

ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่เอารัดเอาเปรียบ
โดยยึดหลักความซื่อสัตย์และความเสมอภาคของผู้ใช้บริการพร้อมมีช่อง
ทางการร้องเรียนที่ชัดเจน เข้าถึงได้เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่าง
รวดเร็วและเป็นธรรม





มาตรฐานการให้บริการ

ประเภทของบริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
1. ผ่านสาขาธนาคาร (ไม่นับรวมระยะเวลารอคอย)	
เปิดบัญชีเงินฝาก	10 นาที
ฝาก/ถอน	3 นาที
สมัครใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม	5-7 นาที
ขายตราสารต่าง ๆ เช่น ตั๋วแลกเงิน/เช็คเขียวกู้ยืม	5 นาที
บริการโอนเงิน Bahtnet, ORFT	10 นาที
รับชำระ Bill Payment	3-5 นาที



2. ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

2.1 Mobile Banking (ibank Application)

กรณีระบบ Mobile Banking (ibank Application) หยุดชะงัก/ไม่สามารถให้บริการได้จะมีการแก้ไขให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ

4 ชั่วโมง

2.2 ATM

2.2.1 การทำธุรกรรม ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจจริต)

(1) กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)

5 วันทำการ

(2) ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)

7 วันทำการ

2.2.2 การทำธุรกรรม ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทูจจริต)

(1) กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)

7 วันทำการ

(1) ต่างจังหวัด ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)

10 วันทำการ



ประเภทของบริการ	ระยะเวลาดำเนินการ
2.2.3 การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง	
กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์	3 วันทำการ
กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์	5 วันทำการ
2.2.4 การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดปกติ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ กรณีต่าง ๆ ดังนี้	
กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน	15 วันทำการ
กรณีโอนเงินต่างธนาคาร	20 วันทำการ



การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ (นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง) การรับฟังลูกค้า	
โทรศัพท์ / Contact Center 1302	ทันที
ช่องทาง Facebook / Website ธนาคาร (หัวข้อ "ติดต่อ ibank")	1 วันทำการ
การร้องเรียนผ่านช่องทาง QR code	1 วันทำการ
เจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือ สาขาธนาคาร	ทันที
การร้องเรียนเป็นหนังสือผ่านไปรษณีย์	7 วันทำการ
การจัดการเรื่องร้องเรียน	
การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทาง การร้องเรียน ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ	15 วันทำการ