



EXIM ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
THAILAND EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND

กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ
Customer Service Charter
และ Service Standard ปี 2566

กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ

(Customer Service Charter and Service Standard)

บทนำ (Introduction)

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออก การนำเข้าและการลงทุน ทั้งนี้ เพื่อการพัฒนาประเทศ โดยการให้สินเชื่อ ค้ำประกัน รับประกันความเสี่ยงหรือให้บริการจำเป็นอย่างอื่น ๆ ที่เอื้อต่อการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นไปอย่างเท่าเทียม โปร่งใส และเป็นธรรม เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ และบุคลากรเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ที่ ธสน. มีกับลูกค้า รวมถึงเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าครอบคลุมทั้งด้านการขอรับบริการ การบริการสารสนเทศ การทำธุรกรรม ตลอดจนการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) นั้น

ธสน. จึงจัดทำ กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ ฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันมุ่งมั่นของ ธสน. ที่จะให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และเป็นธรรม รวมถึงให้ความช่วยเหลือหรือให้คำชี้แจงอันเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างทันท่วงที เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าตามมาตรฐานการบริการ โดยกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการฉบับนี้ได้รับอนุมัติการทบทวนจากคณะกรรมการธนาคารเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2566

กฎบัตรการบริการลูกค้า

(Customer Service Charter)

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นผู้นำในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การค้าและการลงทุนของไทยให้เติบโตในเวทีโลกอย่างยั่งยืน

พันธกิจ (Missions)

ส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออก การนำเข้า และการลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อการพัฒนาประเทศ โดย

- 1) สนับสนุนผู้ประกอบการด้วยนวัตกรรมและบริการอย่างครบวงจรในเวทีโลก (Total Solution)
- 2) เป็นกลไกของภาครัฐในการผลักดันนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจไทย (Policy Operation)
- 3) ผลักดันขีดความสามารถของอุตสาหกรรมไทย (Economic Competitiveness)
- 4) ขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและภูมิภาค (Sustainable Development)

หลักการสำคัญในการให้บริการของ ธสน. (Key Principles)

ธสน. กำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และกรอบการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ครอบคลุมกระบวนการขาย/ให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินครบถ้วน ถูกต้อง และได้รับการเสนอขายหรือให้บริการอย่างถูกต้องเป็นธรรม สอดคล้องกับค่านิยมของธนาคารในการมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในการผลงาน การบริการ ทีมงาน ธรรมาภิบาล การบริหารความเสี่ยง และความรับผิดชอบต่อสังคม ภายใต้หลักการสำคัญ ดังนี้

1. ความรับผิดชอบ (Accountability)

- 1.1. ธสน. จะให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยยึดหลัก “ไม่หลอกลวง ไม่หลอก ไม่บังคับ ไม่รบกวน ไม่เอาเปรียบ” โดยจะอธิบายและให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจ จะอธิบายและช่วยเหลือเพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลประโยชน์ ความเสี่ยง และข้อมูลพื้นฐานของผลิตภัณฑ์และบริการของ ธสน. ที่ลูกค้าสนใจ ภายใต้นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ของ ธสน. และการบริหารจัดการการเงินอย่างมีความรับผิดชอบต่อ ธสน. โดยมีการส่งเสริมการเรียนรู้ สื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย (Communication and Training) รวมถึงอบรมเพื่อส่งเสริมพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่

- 1.2. ธสน. จะรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้นโยบาย Governance, Risk and Compliance (GRC) ของ ธสน.
- 1.3. ผลิตภัณฑ์และบริการของ ธสน. เป็นไปตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดย ธสน. กำหนดขั้นตอนและจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ เป็นธรรม ทั้งอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และเงื่อนไขเหมาะสมกับความสามารถทางการเงินของลูกค้า โดยมีการควบคุมดูแลคุณภาพ มีการศึกษา วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างหลากหลาย รวมถึงพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ อยู่เสมอ

2. ความโปร่งใส (Transparency)

- 2.1. กระบวนการตัดสินใจของ ธสน. เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีความชัดเจนตามหลักเกณฑ์ในการดำเนินงานของ ธสน.
- 2.2. ธสน. ควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of Defense) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยมีการกำหนดโครงสร้างของกระบวนการ ระบบควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และคำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม มีการตรวจจับความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายอย่างมีประสิทธิภาพ ธสน. จะจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของ ธสน. ที่ชัดเจน ตรงประเด็น และทันเวลา ที่รวมถึงข้อกำหนด เงื่อนไข ประโยชน์ ความเสี่ยง อัตราดอกเบี้ย อัตราเบี้ยประกัน ค่าธรรมเนียมของแต่ละผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงเปิดเผยข้อมูล อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ อย่างชัดเจนโปร่งใส และเป็นปัจจุบัน ในช่องทางที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเพียงพอใช้ประกอบการตัดสินใจ และเหมาะสมกับความจำเป็นและสถานการณ์ทางการเงินของลูกค้า ภายใต้นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ของ ธสน.

3. ความยุติธรรม (Fairness)

- 3.1. ธสน. จะดำเนินการอย่างยุติธรรมและมีเหตุผลต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีจริยธรรม และจะปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และจะให้ข้อมูล เงื่อนไขเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของ ธสน. ต่อลูกค้าในแบบเดียวกัน ภายใต้นโยบาย Governance, Risk and Compliance (GRC) และนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ธสน.

- 3.2. ธสน. จะเผยแพร่ขั้นตอนการรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ต่อผลิตภัณฑ์และบริการของของ ธสน. อย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่า ธสน. มีกระบวนการจัดการปัญหา อย่างยุติธรรม และรวดเร็ว ภายใต้นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของ ธสน.

4. ความเป็นส่วนตัว (Privacy)

- 4.1. ธสน. จะดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างปลอดภัย ภายใต้นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) ของ ธสน. ซึ่ง สอดคล้องกับ พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 รวมถึงระบบการดูแลข้อมูลของลูกค้า โดยข้อมูลของลูกค้าจะได้รับการดูแลอย่างปลอดภัย คำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและการรักษา ความลับ การส่งข้อมูลของลูกค้าให้ผู้อื่นต้องไม่กระทบความเป็นส่วนตัวของลูกค้า รวมถึงมีการ ทบทวนนโยบายและระบบให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุค ดิจิทัล
- 4.2. ธสน. มีระบบการดูแลข้อมูล เพื่อการคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า โดยข้อมูลของลูกค้าจะได้รับการ ดูแล อย่างปลอดภัย คำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการรักษาความลับของลูกค้า รวมถึง การส่งข้อมูลของลูกค้าให้ผู้อื่นต้องไม่กระทบความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ภายใต้นโยบาย การกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance Policy)

มาตรฐานการบริการ

(Service Standard)

เพื่อให้ ธสน. สามารถให้บริการลูกค้าได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนสำคัญ ธสน. จึงได้คำนึงถึง เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey) ในแต่ละจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ที่ลูกค้ามีกับ ธสน. เป็นสิ่งสำคัญ ในการกำหนดเป็นมาตรฐานของการบริการ ที่ ธสน. มุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตามกรอบเวลาที่ลูกค้าสามารถคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการจาก ธสน. ดังนี้

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
1. การค้นหาข้อมูล	<ul style="list-style-type: none">● การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อาทิ สื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และการแถลงข่าว● การจัดงานสัมมนา อบรม หรือเป็นวิทยากร บรรยายให้ความรู้ ผ่านศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า (EXAC) และหน่วยงานคู่ความร่วมมือ● การติดต่อขอเข้าพบลูกค้าของพนักงาน/เจ้าหน้าที่● ผู้ประกอบการติดต่อ สำนักงานใหญ่ หรือสาขา หรือสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศ● สอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ ผ่าน EXIM Contact Center (0-2169-9999)	<ul style="list-style-type: none">● การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ และ Social Media ของ ธสน. อาทิ Facebook (EXIM Bank of Thailand และ EXIM SMEs PLUS) YouTube (EXIM Bank of Thailand) และ Line Official Account (@eximthailand) และ E-Mail Marketing● จัดทำและเผยแพร่ข้อมูลวิจัยธุรกิจ ข่าวสารและบริการของ ธสน. ผ่านวารสารรายเดือนอิเล็กทรอนิกส์ (EXIM E-NEWS) ส่งไปยังสมาชิกทางอีเมล และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ ธสน.● ประชุมกับผู้สนใจผ่าน Video Conference
2. การพิจารณาตัดสินใจ	<ul style="list-style-type: none">● การจัดงานสัมมนา อบรม หรือเป็นวิทยากร บรรยายให้ความรู้ ผ่านศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า (EXAC) และหน่วยงานคู่ความร่วมมือ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่เข้าพบลูกค้า หรือลูกค้าสอบถามข้อมูล โดยพนักงาน/เจ้าหน้าที่จะให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของ ธสน. อย่างครบถ้วน ชัดเจน	<ul style="list-style-type: none">● การให้ข้อมูลสินค้า/รับประกัน ผ่านช่องทาง Social Media ของ ธสน. ได้แก่ Facebook (EXIM Bank of Thailand หรือ EXIM SMEs PLUS) หรือ ทางอีเมล หรือ การสัมมนาออนไลน์● การให้คำปรึกษาผ่าน Video Conference

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
2. การพิจารณาตัดสินใจ (ต่อ)	<p>ทั้งในด้านประโยชน์ เงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย อัตราเบี้ยประกัน และค่าธรรมเนียม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การออกบูท ทั้งที่ ธสน. จัดเอง และ ร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น Money Expo , Thailand Smart Money และ Smart SME Expo ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำในการ จัดเตรียมเอกสาร และประเมินค่าเบี้ย ประกันเบื้องต้น ● การให้คำปรึกษา และแนะนำบริการ สำหรับผู้ประกอบการ ผ่าน EXIM Contact Center (0-2169-9999) 	
3. การติดต่อเข้าใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ เป็นผู้ให้ข้อมูลการ เข้าใช้บริการ/ตอบข้อซักถาม และ ดำเนินการอย่างทันท่วงที ● การจัดงานสัมมนา อบรม หรือ การจัด กิจกรรมทางการตลาดเพื่อให้ ผู้ประกอบการสมัครขอเข้าใช้บริการ สินเชื่อ/รับประกัน ● การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ เพิ่มเติม ที่เหมาะสมกับลูกค้าตาม สถานการณ์ หรือภาวะตลาด อย่าง ทันท่วงที ● การให้คำปรึกษา ผ่าน EXIM Contact Center (0-2169-9999) 	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ประกอบการสมัครขอสินเชื่อ/ รับประกัน ผ่านเว็บไซต์ ธสน.
4. ขั้นตอนการดำเนินการ (การประเมิน,อนุมัติ,ทำสัญญา)	<ul style="list-style-type: none"> ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำในการ จัดเตรียมเอกสารเพื่อประกอบการขอใช้ สินเชื่อ/รับประกัน และดำเนินการแจ้งผล การพิจารณาอนุมัติต่อลูกค้า ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ประสานงานเรื่อง เอกสารนิติกรรมสัญญา และเอกสารที่ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ติดต่อดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ ผ่านอีเมล

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
4. ขั้นตอนการดำเนินการ (การประเมิน,อนุมัติ,ทำสัญญา)(ต่อ)	<p>เกี่ยวข้อง ตลอดจนการลงนามนิติกรรมสัญญา</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การให้คำปรึกษา และแนะนำบริการสำหรับผู้ประกอบการ ผ่าน EXIM Contact Center (0-2169-9999) 	
5. การทำธุรกรรมและการชำระเงิน	<ul style="list-style-type: none"> ● การทำธุรกรรมผ่านสาขาที่ลูกค้าใช้บริการ และสำนักงานใหญ่ (ฝ่ายธุรกิจธนาคาร) ครอบคลุมทุกภูมิภาค พร้อมอำนวยความสะดวก ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ เป็นผู้ประสานงานและผู้รับงานเพื่อส่งต่อ ● การให้คำตอบและดำเนินการอย่างทันท่วงทีสำหรับข้อสอบถามและความต้องการ ● การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มเติม ที่เหมาะสมกับลูกค้าตามสถานการณ์ หรือภาวะตลาด อย่างทันท่วงที 	<ul style="list-style-type: none"> ● Application “My EXIM”: บริการการเรียกดูข้อมูลวงเงิน บัญชีเงินฝาก ประวัติการทำธุรกรรม วันครบกำหนด ชำระเงิน และการทำธุรกรรมกับ ธสน. ด้วยตนเอง (Self-Service) ได้ทุกที่ ทุกเวลา ● ระบบ e-service : ช่องทางในการส่งข้อมูลทางการเงินที่จำเป็นของลูกค้าผ่านทางอีเมล ช่วยให้ลูกค้ารับข้อมูลที่ถูกต้องภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ลดขั้นตอนการติดต่อกับธนาคาร ด้วยการนำส่งเอกสารให้แก่ลูกค้า ได้แก่ 1) Debit Note 2) Credit Note 3) Attachment 4) รายการเคลื่อนไหวบัญชีเงินฝาก 5) รายการภาระหนี้คงค้างครบกำหนด 6) รายการดอกเบี้ยครบกำหนดชำระสิ้นเดือน ● ECI Online: ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมเกี่ยวกับบริการประกันการส่งออกได้ ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1) การแสดงข้อมูลกรมธรรม์ และวงเงินประกันการส่งออก 2) การขอและอนุมัติวงเงินผู้ซื้อ 3) การแจ้งการส่งออก 4) การรายงานการชำระเงินล่าช้า 5) การขอรับค่าสินไหมทดแทน 6) การขอต่ออายุกรมธรรม์

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
5. การทำธุรกรรมและการชำระ เงิน (ต่อ)		<p>E-mail EXIMSURANCE: ช่องทางการ รับ-ส่งเอกสารระหว่างลูกค้ากับธนาคาร ช่วยให้ลูกค้าได้รับเอกสารรวดเร็วขึ้น ลด ระยะเวลาในการรอ และไม่ต้องจัดส่ง เอกสารฉบับจริงมายังธนาคาร ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ใบคำขออนุมัติวงเงินผู้ซื้อ 2) หนังสือแจ้งผลอนุมัติวงเงินผู้ซื้อ 3) รายงานแจ้งมูลค่าการส่งออกจริง 4) รายงานแจ้งประวัติการชำระเงิน ล่าช้า (Overdue Report) <p>● บริการ e-form: ลูกค้าสามารถ Download และคีย์ข้อมูลเพิ่มเติมลงใน แบบฟอร์ม electronics ซึ่งอยู่บน เว็บไซต์ของ ธสน. โดยลูกค้าสามารถ จัดส่งมายัง ธสน. ผ่านช่องทาง E-mail EXIMSURANCE</p>
6. การบริการหลังการขาย	<ul style="list-style-type: none"> ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ตอบข้อซักถาม เกี่ยวกับการให้บริการและแนะนำ ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆผ่านทาง โทรศัพท์ ● การจัดงานสัมมนา อบรม เพื่อสร้าง เครือข่ายผู้ประกอบการ และการจัด กิจกรรมจับคู่ทางธุรกิจ เพื่อสร้างโอกาส ทางการตลาด ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลลูกค้า ออก เยี่ยมกิจการลูกค้า หรือดำเนินกิจกรรม เพื่อบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษา และ แก้ไขปัญหา ผ่าน EXIM Contact Center (0-2169-9999) 	<ul style="list-style-type: none"> ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ตอบข้อซักถาม เกี่ยวกับการให้บริการและแนะนำ ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆผ่าน Social Media อาทิ Facebook หรือ อีเมล ● จัดทำและเผยแพร่ข้อมูลวิจัยธุรกิจ ข่าวสารและบริการของ ธสน. ผ่าน วารสารรายเดือนอิเล็กทรอนิกส์ (EXIM E-NEWS) ส่งไปยังสมาชิกทางอีเมล และ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ ธสน. ● การแจ้งข้อมูลข่าวสาร คลิปวิดีโอ บทความที่เป็นประโยชน์ ผ่านช่องทาง เว็บไซต์ และ Social Media ของ ธสน. ได้แก่ Facebook (EXIM Bank of Thailand และ EXIM SMEs PLUS) YouTube (EXIM Bank of Thailand) และ Line Official Account (@eximthailand)

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
6. การบริการหลังการขาย (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> ● การจัดงานสัมมนา อบรม หรือเป็นวิทยากร บรรยายให้ความรู้ ผ่านศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า (EXAC) ● การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของลูกค้า ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอก ทางโทรศัพท์ และ การจัด Focus Group ● รับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ผ่าน EXIM Contact Center (0-2169-9999) ภายใต้อีเมลติดต่อด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> ● การสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และความหวังของลูกค้า ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอกทาง Google form ● ประชุมผ่าน Video Conference

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

การทำธุรกรรม

บริการ	มาตรฐานการให้บริการ
บริการเบิกกู้สินเชื่อเพื่อการส่งออก (PSF)	<ul style="list-style-type: none"> ● ลูกค้ายื่นเอกสารการเบิกกู้ PSF <u>ก่อนเวลา 13.00 น.</u> ธนาคารสามารถนำเงินเข้าบัญชีลูกค้าเพื่อโอนบาทเน็ต/Direct Credit ได้ภายในวันเดียวกัน ● ลูกค้ายื่นเอกสารการเบิกกู้ PSF <u>ก่อนเวลา 15.00 น.</u> ธนาคารสามารถนำเงินเข้าบัญชีลูกค้าได้ภายในวันเดียวกัน
บริการรับซื้อเอกสารส่งออก	<ul style="list-style-type: none"> ● ลูกค้ายื่นเอกสารส่งออก <u>ก่อนเวลา 11.30 น.</u> ธนาคารสามารถรับซื้อเอกสารส่งออกและนำเงินเข้าบัญชีลูกค้าเพื่อโอนบาทเน็ต/ Direct Credit ได้ภายในวันเดียวกัน ● ลูกค้ายื่นเอกสารส่งออก <u>ก่อนเวลา 14.00 น.</u> ธนาคารสามารถรับซื้อเอกสารส่งออกและนำเงินเข้าบัญชีลูกค้าได้ภายในวันเดียวกัน
บริการเปิด L/C (Letter of Credit Issuance)	ลูกค้ายื่นคำขอเปิด L/C พร้อมเอกสารประกอบ <u>ก่อนเวลา 14.30 น.</u> ธนาคารสามารถเปิด L/C ได้ภายในวันเดียวกัน
บริการโอนเงินไปต่างประเทศ (Outward Remittance)	ลูกค้ายื่นคำขอโอนเงินไปต่างประเทศพร้อมเอกสารประกอบ <u>ก่อนเวลา 15.00 น.</u> ธนาคารสามารถโอนเงินไปต่างประเทศได้ภายในวันเดียวกัน (ยกเว้นกรณีที่ใช้วงเงินสินเชื่อ)

บริการ	มาตรฐานการให้บริการ
บริการรับเงินโอนจากต่างประเทศ (Inward Remittance)	<ul style="list-style-type: none"> ● ลูกค้ายื่นยันอัตราแลกเปลี่ยนและตกลงให้เข้าบัญชี ก่อนเวลา 14.00 น. ธนาคารสามารถนำเงินเข้าบัญชีลูกค้าเพื่อโอนบาทเน็ต/Direct Credit ได้ภายในวันเดียวกัน ● ลูกค้ายื่นยันอัตราแลกเปลี่ยนและตกลงให้เข้าบัญชี ก่อนเวลา 15.30 น. ธนาคารสามารถนำเงินเข้าบัญชีลูกค้าได้ภายในวันเดียวกัน
บริการรับแจ้งประกันการส่งออก (Insurance)	ลูกค้ายื่นเอกสารแจ้งการรับประกันการส่งออก ก่อนเวลา 13.30 น. ธนาคารสามารถรับแจ้งประกันการส่งออกได้ภายในวันเดียวกัน
บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Guarantee ของกรมศุลกากร	ลูกค้ายื่นคำขอให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Guarantee ของกรมศุลกากร ก่อนเวลา 15.00 น. ธนาคารสามารถให้บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Guarantee) ภายในระยะเวลา 1 ชั่วโมง
บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบบล็อกเชน (Block Chain : BC) ของ BCI	ลูกค้ายื่นคำขอให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ Block Chain ของ BCI ก่อนเวลา 15.00 น. ธนาคารสามารถให้บริการออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ (Block Chain) ภายในระยะเวลา 1 ชั่วโมง
บริการโอนเงินผ่านระบบบาทเน็ต	ลูกค้ายื่นเอกสารคำขอโอนเงินผ่านระบบบาทเน็ต ก่อนเวลา 15.00 น. ธนาคารสามารถโอนเงินได้ภายในวันเดียวกัน
บริการโอนเงินผ่านระบบ Direct Credit	ลูกค้ายื่นเอกสารคำขอโอนเงินผ่านระบบ Direct Credit ก่อนเวลา 16.00 น. ธนาคารสามารถโอนเงินได้ภายในวันเดียวกัน
บริการเช็คเรียกเก็บผ่านระบบ ICAS	<ul style="list-style-type: none"> ● กรณียื่นผ่านสาขา ลูกค้ายื่นเช็คเพื่อฝากเรียกเก็บ ก่อนเวลา 12.00 น. ธนาคารสามารถส่งเช็คเรียกเก็บภายในวันเดียวกัน และได้รับเงินในวันทำการถัดไปกรณีเช็คผ่าน ● กรณียื่นผ่านสำนักงานใหญ่ ลูกค้ายื่นเช็คเพื่อฝากเรียกเก็บ ก่อนเวลา 13.30 น. ธนาคารสามารถส่งเช็คเรียกเก็บภายในวันเดียวกัน และได้รับเงินในวันทำการถัดไปกรณีเช็คผ่าน

หมายเหตุ : ระยะเวลาการให้บริการตามที่กำหนดข้างต้น เป็นเพียงมาตรฐานในการให้บริการทางการเงินของ ธสน. ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินการของธนาคาร ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบริการทางการเงินที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ นโยบาย หรือสัญญาที่ได้มีการตกลงไว้ กรณีมีเหตุจำเป็นหรือเกิดเหตุฉุกเฉินที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติของ ธสน. ต้องหยุดชะงัก และไม่สามารถดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ธสน. จึงขอสงวนสิทธิ์เปลี่ยนแปลงระยะเวลาการให้บริการได้ตามความเหมาะสม และหากท่านต้องการ

ทราบข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อสอบถามได้ที่เจ้าหน้าที่ที่ท่านใช้บริการ (สำนักงานใหญ่ และ/หรือ สาขาของธนาคาร) หรือติดต่อ EXIM Contact Center (0-2169-9999) ในวันและเวลาทำการธนาคาร

กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติของ ธสน. ต้องหยุดชะงัก

ธสน. มีแผนการป้องกัน/แก้ไข/รับมือเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นโดยเร็ว โดยจะแจ้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมกำหนดเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จให้ทราบตามแต่กรณี เพื่อให้ลูกค้าและผู้ให้บริการมั่นใจว่าในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก ธสน. สามารถกลับมาให้บริการลูกค้าและผู้ให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า โดยลูกค้าสามารถติดต่อ ธสน. ได้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้ดูแลลูกค้า หรือ EXIM Website หรือ EXIM Facebook หรือสถานที่ทำการสำนักงานใหญ่และสาขาของ ธสน. หรือ EXIM Contact Center (0-2169-9999) เป็นต้น ตามแต่สถานการณ์

การรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

ธสน. ตระหนักถึงความสำคัญของเสียงของลูกค้า ทั้งข้อร้องเรียน และ ข้อเสนอแนะ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของ ธสน. ภายใต้นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ของ ธสน. ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถร้องเรียน และ เสนอแนะ ผ่าน 7 ช่องทางที่ ธสน. จัดเตรียมไว้ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ดังนี้

1. ทางโทรศัพท์ ผ่าน EXIM Contact Center โทร. 0-2169-9999
2. ทางจดหมาย (ระบุหน้าซองถึงกรรมการผู้จัดการ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย)
3. ทางเว็บไซต์ ธสน. (www.exim.go.th) โดยเข้าหน้าหลัก > รับฟังความคิดเห็น
4. ทาง e-mail (eximcare@exim.go.th หรือ info@exim.go.th)
5. ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 หรือธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น
6. เสนอแนะ / ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อาคารเอ็กซิม หรือ ฝ่ายงานต่างๆ รวมถึงสาขาของธนาคาร
7. สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น Facebook Page, Line Official Account เป็นต้น

ข้อตกลงด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน

1. ด้านการยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

ช่องทางการรับและดูแล	ระยะเวลาดำเนินการ
การร้องเรียนผ่านช่องทาง โทรศัพท์ 0-2169-9999	ทันทีในวันทำการ
การร้องเรียนผ่านช่องทาง เว็บไซต์ ธสน. (www.exim.go.th)	2 วันทำการ
การร้องเรียนผ่านช่องทาง e-mail (eximcare@exim.go.th หรือ info@exim.go.th)	2 วันทำการ
การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการ สำนักงานใหญ่หรือสาขา	ทันทีในวันทำการ

2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับช่องทางการร้องเรียน

ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้า และกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบ ในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ ดังนี้	ระยะเวลาดำเนินการ
เรื่องทั่วไป	21 วัน
เรื่องซับซ้อน	21 วัน
เรื่องเสนอแนะ	21 วัน
เรื่องเร่งด่วน	7 วัน