

กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ Customer Service Charter และ Service Standard

กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard)

บทนำ (Introduction)

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออก การนำเข้า และการลงทุน ทั้งนี้ เพื่อการพัฒนาประเทศ โดยการให้สินเชื่อ ค้ำประกัน รับประกันความเสี่ยงหรือให้บริการจำเป็นอย่างอื่น ๆ ที่เอื้อต่อการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ และเพื่อให้บุคลากรเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ที่ ธสน. มีกับลูกค้า รวมถึงเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าครอบคลุมทั้งด้านการขอรับบริการ การบริการสารสนเทศ การทำธุรกรรม ตลอดจนการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) นั้น

ธสน. จึงจัดทำ กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ ฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันมุ่งมั่นของ ธสน. ที่จะให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และเป็นธรรม รวมถึงให้ความช่วยเหลือหรือให้คำชี้แจงอันเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างทันท่วงที เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าตามมาตรฐานการบริการ

กฎบัตรการบริการลูกค้า (Customer Service Charter)

วิสัยทัศน์ (Vision)

ธสน. เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจชั้นนำระดับโลกที่อยู่เคียงข้างผู้ส่งออกและนักลงทุนไทย และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การค้าและการลงทุนของประเทศ

ภารกิจ (Missions)

เพื่อให้ ธสน. สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ข้างต้น ธสน. จึงมีภารกิจที่ต้องดำเนินการและให้ความสำคัญ ดังนี้

1. สนับสนุนทางการเงินเพื่อนำผู้ประกอบการไทยเข้าสู่เวทีการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ
2. สนับสนุนทางการเงินเพื่อการลงทุนสำหรับการพัฒนาในประเทศตามนโยบายรัฐบาล
3. ลดความเสี่ยงการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศให้แก่ผู้ประกอบการไทย
4. พัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบการไทยในเวทีการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ

หลักการสำคัญในการให้บริการของ ธสน. (Key Principles)

ธสน. มีความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้าด้วยหลักการสำคัญสอดคล้องกับค่านิยมร่วมของ ธสน. ในการที่จะมีความเป็นเลิศใน “ผลงาน การบริการ ทีมงาน ธรรมภิบาล การบริหารความเสี่ยง และความรับผิดชอบต่อสังคม” ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability)

- 1.1. ธสน. จะอธิบายและช่วยเหลือให้ลูกค้าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลประโยชน์ ความเสี่ยง และข้อมูลพื้นฐานของผลิตภัณฑ์และบริการของ ธสน. ที่ลูกค้าสนใจ ภายใต้นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ของ ธสน.
- 1.2. ธสน. จะรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้นโยบาย Governance, Risk and Compliance (GRC) ของ ธสน.
- 1.3. ผลิตภัณฑ์และบริการของ ธสน. เป็นไปตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

2. ความโปร่งใส (Transparency)

- 2.1. กระบวนการตัดสินใจของ ธสน. เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีความชัดเจนตามหลักเกณฑ์ในการดำเนินงานของ ธสน.
- 2.2. ธสน. จะจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของ ธสน. ที่ชัดเจน ตรงประเด็น และทันเวลา ที่รวมถึงข้อกำหนด เงื่อนไข ประโยชน์ ความเสี่ยง อัตราดอกเบี้ย อัตราเบี้ยประกัน ค่าธรรมเนียมของแต่ละผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจและเหมาะสมกับความจำเป็นและสถานการณ์ทางการเงินของลูกค้า ภายใต้นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ของ ธสน.
- 2.3. ธสน. จะแจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของ ธสน. แก่ลูกค้าในหลากหลายช่องทาง (โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล และสาขาของ ธสน.) และลูกค้าสามารถติดต่อกลับมายัง ธสน. เพื่อให้ข้อมูลหรือข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ผ่านช่องทางดังกล่าวได้

3. ความยุติธรรม (Fairness)

- 3.1. ธสน. จะดำเนินการอย่างยุติธรรมและมีเหตุผลต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีจริยธรรม และจะปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติตามอายุ หรือเพศ และจะให้ข้อมูล เงื่อนไข เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของ ธสน. ต่อลูกค้าในแบบเดียวกัน ภายใต้นโยบาย Governance, Risk and Compliance (GRC) และนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ธสน.
- 3.2. ธสน. จะเผยแพร่ขั้นตอนการรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ ธสน. อย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่า ธสน. มีกระบวนการจัดการปัญหา อย่างยุติธรรม และรวดเร็ว ภายใต้นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของ ธสน.

4. ความเป็นส่วนตัว (Privacy)

- 4.1. ธสน. จะดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า อย่างปลอดภัย คำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ภายใต้นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) ของ ธสน.

มาตรฐานการบริการ (Service Standard)

เพื่อให้ ธสน. สามารถให้บริการลูกค้าได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนสำคัญ ธสน. จึงได้คำนึงถึง เส้นทางการใช้ บริการของลูกค้า (Customer Journey) ในแต่ละจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ที่ลูกค้ามีกับ ธสน. เป็นสิ่ง สำคัญ ในการกำหนดเป็นมาตรฐานของการบริการ ที่ ธสน. มุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ ตามกรอบเวลาที่ลูกค้าสามารถคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการจาก ธสน. ดังนี้

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
การรับรู้ (Awareness)	<ul style="list-style-type: none"> ● การประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ สื่อ สิ่งพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และการ แอลงข่าว ● การออกบูธ ทั้งที่ ธสน. จัดขึ้นตามสาขา และร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น Money Expo ● การจัดงานสัมมนา อบรม หรือเป็น วิทยากร บรรยายให้ความรู้ ผ่านศูนย์ ความเป็นเลิศด้านการค้า (EXAC) หน่วยงานคู่ความร่วมมือ ● การติดต่อขอเข้าพบลูกค้าของพนักงาน/ เจ้าหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Website ของ ธสน. และ Social Media อาทิ Facebook (EXIM Bank of Thailand และ EXAC by EXIM BANK) และ Line Official Account (@eximthailand) ● จัดส่งวารสารประจำเดือนทางออนไลน์ (EXIM E-NEWS) ส่งไปยังอีเมลของ ลูกค้า หรือผู้สนใจรับข้อมูลข่าวสาร และ สมาชิกของสมาคมหรือหน่วยงานความ ร่วมมือของ ธสน.
การพิจารณา (Consideration)	<ul style="list-style-type: none"> ● การจัดงานสัมมนา อบรม หรือเป็น วิทยากร บรรยายให้ความรู้ ผ่านศูนย์ ความเป็นเลิศด้านการค้า (EXAC) หน่วยงานคู่ความร่วมมือ ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่เข้าพบลูกค้า หรือ ลูกค้าสอบถามข้อมูล โดยพนักงาน/เจ้าหน้าที่จะให้ข้อมูล ผลิตภัณฑ์และบริการของ ธสน. อย่าง ครบถ้วน ชัดเจน ทั้งในด้านประโยชน์ เงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย อัตราเบี้ยประกัน และค่าธรรมเนียม 	<ul style="list-style-type: none"> ● การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Website ของ ธสน. และ Social Media ได้แก่ Facebook (EXIM Bank of Thailand และ EXAC by EXIM BANK) และ Line Official Account (@eximthailand)

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
การพิจารณา (Consideration) (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสาร และประเมินค่าเบี้ยประกันเบื้องต้น ● การให้คำปรึกษา และแนะนำบริการสำหรับผู้ประกอบการ ผ่าน EXIM Contact Center (0-2271-3700, 0-2278-0047, 0-2617-2111) 	
การซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ (Purchase)	<ul style="list-style-type: none"> ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อประกอบการขอใช้สินเชื่อ/รับประกัน และดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติต่อลูกค้า ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ แจ้งลูกค้ารับเอกสารนิติกรรมสัญญา ● การให้คำปรึกษา และแนะนำบริการสำหรับผู้ประกอบการ ผ่าน EXIM Contact Center (0-2271-3700, 0-2278-0047, 0-2617-2111) 	<ul style="list-style-type: none"> ● ติดต่อดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ ผ่าน e-mail
การให้บริการ (Service)	<ul style="list-style-type: none"> ● การทำธุรกรรมผ่านสาขาที่ลูกค้าใช้บริการ และสำนักงานใหญ่ (ฝ่ายธุรกิจธนาคาร) ครอบคลุมทุกภูมิภาค พร้อมอำนวยความสะดวก ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ เป็นผู้ประสานงานและผู้รับงานเพื่อส่งต่อ ● การให้คำตอบและดำเนินการอย่างทันท่วงทีสำหรับข้อสอบถาม ● การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มเติม ที่เหมาะสมกับลูกค้าตามสถานการณ์ หรือภาวะตลาด อย่างทันท่วงที 	<ul style="list-style-type: none"> ● Application “My EXIM”: บริการข้อมูลลูกค้า รายละเอียดดวงเงินและเงื่อนไขการชำระเงิน และรายการธุรกรรมต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลและทำรายการด้วยตนเอง (Self-Service) และสามารถทำธุรกรรมกับ ธสน. ได้ทุกที่ และทุกเวลา ● ระบบ e-service : ช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นด้านสินเชื่อของลูกค้าผ่านทางอีเมล ช่วยให้ลูกค้ารับข้อมูลที่ถูกต้องภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ลดขั้นตอนการติดต่อกับธนาคาร ด้วยการนำส่งเอกสารให้แก่ลูกค้า ได้แก่ 1) Debit Note 2) Credit Note 3) Attachment 4) รายการเคลื่อนไหว

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
การให้บริการ (Service) (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> ● การให้คำปรึกษา ผ่าน EXIM Contact Center (0-2271-3700, 0-2278-0047, 0-2617-2111) 	<p>บัญชีเงินฝาก 5) รายการภาระหนี้คงค้าง ครอบคลุม 6) รายการดอกเบี้ยครบ กำหนดชำระสิ้นเดือน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ECI Online: ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมเกี่ยวกับบริการรับประกันได้ ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1) ยื่นคำขออนุมัติวงเงินผู้ซื้อรายใหม่ 2) เรียกดูข้อมูลกรรมสิทธิ์ และวงเงินประกันการส่งออก 3) ยื่นคำขอเปลี่ยนแปลงวงเงินประกันการส่งออก 4) ติดตามความคืบหน้าของคำขอใช้บริการ 5) แจ้งความประสงค์ชำระค่าเบี้ยประกันรายงวด ● บริการ e-form: ลูกค้าสามารถ Download และอัปเดตข้อมูลเพิ่มเติมลงในแบบฟอร์ม electronics ซึ่งอยู่บนเว็บไซต์ของ ธสน. โดยลูกค้าพิมพ์แบบฟอร์ม พร้อมทั้งประทับตราและลงนามกำกับ เพื่อยื่นใช้บริการกับธนาคารได้ที่สำนักงานใหญ่ หรือสาขาที่ใช้บริการ
การดำรงรักษา (Retention)	<ul style="list-style-type: none"> ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ แจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญแก่ลูกค้า ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ออกเยี่ยมกิจการลูกค้า ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา ผ่าน EXIM Contact Center (0-2271-3700, 0-2278-0047, 0-2617-2111) ● การจัดงานสัมมนา อบรม หรือเป็นวิทยากร บรรยายให้ความรู้ ผ่านศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า (EXAC) ● การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของลูกค้า ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอก 	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดส่งวารสารประจำเดือนทางออนไลน์ (EXIM E-NEWS) ส่งไปยังอีเมลของลูกค้า หรือผู้สนใจรับข้อมูลข่าวสาร และสมาชิกของสมาคมหรือหน่วยงานความร่วมมือของ ธสน. ● การแจ้งข้อมูลข่าวสาร บทความที่เป็นประโยชน์ ผ่านช่องทาง Website ของ ธสน. และ Social Media ได้แก่ Facebook (EXIM Bank of Thailand และ EXAC by EXIM BANK) และ Line Official Account (@eximthailand)

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
การดำรงรักษา (Retention) (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> รับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ผ่านเบอร์ต่อ 3300 ภายใต้ข้อตกลงด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และความหวังของลูกค้า ผ่าน Google form ตามสถานการณ์

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
บริการสินเชื่อเพื่อการส่งออก (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)
บริการรับเงินโอนจากต่างประเทศ (Inward Remittance)	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้ายื่นยันอัตราแลกเปลี่ยนและตกลงให้เข้าบัญชี <u>ก่อนเวลา 14.00 น.</u> ธนาคารสามารถนำเงินเข้าบัญชีลูกค้าเพื่อโอนบาทเน็ต/Direct Credit ได้ภายในวันเดียวกัน ลูกค้ายื่นยันอัตราแลกเปลี่ยนและตกลงให้เข้าบัญชี <u>ก่อนเวลา 15.30 น.</u> ธนาคารสามารถนำเงินเข้าบัญชีลูกค้าได้ภายในวันเดียวกัน
บริการรับแจ้งประกันการส่งออก (Insurance)	ลูกค้ายื่นเอกสารแจ้งการรับประกันการส่งออก <u>ก่อนเวลา 13.30 น.</u> ธนาคารสามารถรับแจ้งประกันการส่งออกได้ภายในวันเดียวกัน
บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Guarantee ของกรมศุลกากร	ลูกค้ายื่นคำขอให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Guarantee ของกรมศุลกากร <u>ก่อนเวลา 15.00 น.</u> ธนาคารสามารถให้บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Guarantee) ภายในระยะเวลา 1 ชั่วโมง

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding) ผ่านระบบ e-GP ของกรมบัญชีกลาง	ลูกค้ายื่นคำขอให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding) ผ่านระบบ e-GP ของกรมบัญชีกลาง <u>ก่อนเวลา 15.00 น.</u> ธนาคารสามารถให้บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding) ภายในระยะเวลา 1 ชั่วโมง
บริการโอนเงินผ่านระบบบาทเน็ต	ลูกค้ายื่นเอกสารคำขอโอนเงินผ่านระบบบาทเน็ต <u>ก่อนเวลา 15.00 น.</u> ธนาคารสามารถโอนเงินได้ภายในวันเดียวกัน
บริการโอนเงินผ่านระบบ Direct Credit	ลูกค้ายื่นเอกสารคำขอโอนเงินผ่านระบบ Direct Credit <u>ก่อนเวลา 16.00 น.</u> ธนาคารสามารถโอนเงินได้ภายในวันเดียวกัน
บริการเช็คเรียกเก็บผ่านระบบ ICAS	<ul style="list-style-type: none"> • กรณียื่นผ่านสาขา ลูกค้ายื่นเช็คเพื่อฝากเรียกเก็บ <u>ก่อนเวลา 12.00 น.</u> ธนาคารสามารถส่งเช็คเรียกเก็บภายในวันเดียวกัน และได้รับเงินในวันทำการถัดไปกรณีเช็คผ่าน • กรณียื่นผ่านสำนักงานใหญ่ ลูกค้ายื่นเช็คเพื่อฝากเรียกเก็บ <u>ก่อนเวลา 13.30 น.</u> ธนาคารสามารถส่งเช็คเรียกเก็บภายในวันเดียวกัน และได้รับเงินในวันทำการถัดไปกรณีเช็คผ่าน

หมายเหตุ : ทั้งนี้ ภายใต้เงื่อนไขตามที่ธนาคารกำหนด และหากท่านต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อสอบถามได้ที่เจ้าหน้าที่ที่ท่านใช้บริการ (สำนักงานใหญ่ และ/หรือ สาขาของธนาคาร) หรือติดต่อส่วนส่งเสริมการใช้บริการ โทรศัพท์ 0 2271 3700 ต่อ 1580, 1583 ในวันและเวลาทำการธนาคาร

กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติของ ธสน. ต้องหยุดชะงัก

ธสน. มีแผนการป้องกัน/แก้ไข/รับมือเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นโดยเร็ว เพื่อให้ลูกค้าและผู้ให้บริการมั่นใจว่าในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก ธสน. สามารถกลับมาให้บริการลูกค้าและผู้ให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า โดยลูกค้าสามารถติดต่อ ธสน. ได้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้ดูแลลูกค้า หรือ EXIM Website หรือ EXIM Facebook หรือสถานที่ทำการสำนักงานใหญ่และสาขาของ ธสน. เป็นต้น ตามแต่สถานการณ์ ซึ่ง ธสน. จะรีบแจ้งข้อมูลให้แก่ลูกค้าทราบโดยทันที

การรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

ธสน. ตระหนักถึงความสำคัญของเสียงของลูกค้า ทั้งข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของ ธสน. ภายใต้นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ของ ธสน. ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถเสนอแนะ / ร้องเรียน ตามช่องทางที่ ธสน. จัดเตรียมไว้ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ดังนี้

1. ทางโทรศัพท์ 0-2271-3700 ต่อ 3300
2. ทางจดหมาย (เจ้าหน้าที่ของถึงกรมการผู้จัดการ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย)
3. ทางเว็บไซต์ ธสน. (www.exim.go.th) โดยเข้าหน้าหลัก > ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น
4. ทาง e-mail (customercare@exim.go.th)
5. ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 หรือธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น
6. เสนอแนะ / ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ ชั้น 22 ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อาคารเอ็กซิม

ข้อตกลงด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน

1. ด้านการยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

ช่องทางการรับและดูแล	ระยะเวลาดำเนินการ
การร้องเรียนผ่านช่องทาง โทรศัพท์ 02-271-3700 ต่อ 3300	ทันทีในวันทำการ
การร้องเรียนผ่านช่องทาง เว็บไซต์ ธสน. (www.exim.go.th)	2 วันทำการ
การร้องเรียนผ่านช่องทาง e-mail (customercare@exim.go.th)	2 วันทำการ
การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการ สำนักงานใหญ่หรือสาขา	ทันทีในวันทำการ

2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับช่องทางการร้องเรียน

ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้า และกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบ ในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ ดังนี้	ระยะเวลาดำเนินการ
เรื่องทั่วไป	15 วันทำการ
เรื่องซับซ้อน	15 วันทำการ
เรื่องเสนอแนะ	15 วันทำการ
เรื่องเร่งด่วน	5 วันทำการ