

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาการดำเนินงานโดยประมาณ
<b>ข้อ 1 – 2 ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน</b>	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางาร้องเรียนต่างๆ	
• การร้องเรียนผ่านซิติโฟน แบนด์ก็ง 1588	ทันที
• การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.citibank.co.th	1 วันทำการ
• การร้องเรียนโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	1 วันทำการ
• การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	7 วันทำการ
• การร้องเรียนมายังเจ้าหน้าที่ของธนาคาร ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา	ทันที
2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางาร้องเรียน (ไม่รวมเรื่องร้องเรียนกรณีที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต)	
• ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ ในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ*	15 วันทำการ
*ระยะเวลาการดำเนินงานโดยประมาณ ให้นับแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้ยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน หรือได้รับหนังสือครบถ้วนจากลูกค้า	
<b>ข้อ 3 – 6 ด้านสินเชื่อ</b>	
3. การไถ่ถอนหลักประกัน สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
• <u>กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น</u> ธนาคารจะติดต่อลูกค้าและพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอน	15 วันทำการ
• <u>กรณีรีไฟแนนซ์</u> ธนาคารจะติดต่อลูกค้าและพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอน	25 วันทำการ
4. การขอพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย	
• ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ**	25 วันทำการ
5. การขอออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
• ธนาคารจะออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น**	15 วันทำการ
6. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ หรือวันครบกำหนดชำระ เป็นต้น	
• <u>ทางวาจา</u> ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบหลังจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารโดยครบถ้วนถูกต้อง	ทันที
• <u>ลายลักษณ์อักษร</u> ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร**	15 วันทำการ
**ระยะเวลาการดำเนินงานโดยประมาณ ให้นับแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอและเอกสารอื่นครบถ้วน (ถ้ามี)	
<b>ข้อ 7 – 10 ด้านเงินฝาก</b>	
7. การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารซิติแบงก์ แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงิน หรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต)	
• ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)***	5 วันทำการ
8. การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงิน หรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต)	
• <u>กรุงเทพและปริมณฑล</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)***	7 วันทำการ
• <u>ต่างจังหวัด</u> ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)***	10 วันทำการ
9. การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/CDM/Internet/Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบแจ้งผลและปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)***	
• กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์	3 วันทำการ
• กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์	5 วันทำการ

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาการดำเนินงานโดยประมาณ
10. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี หรือจำนวนเงินผิด กรณีการโอนเงินระหว่างบัญชีของธนาคารซีทีแบงก์ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>ธนาคารจะตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ***</li> </ul>	15 วันทำการ
11. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี หรือจำนวนเงินผิด กรณีการโอนเงินต่างธนาคาร (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็นการทุจริต)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>ธนาคารจะตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ***</li> </ul>	20 วันทำการ
***ระยะเวลาดำเนินการโดยประมาณ ให้นับแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งข้อมูลจากลูกค้าครบถ้วน	
<b>ข้อ 12-13 ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์</b>	
12. การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>บัตรเอทีเอ็ม</b> ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตรเอทีเอ็มภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอน ภายหลังจากการอายัด</li> <li><b>บัตรเครดิต</b> ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตรเครดิตภายในเวลา 5 นาที นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายหลังจากการอายัด</li> </ul>	5 นาที
13. การหักทวงรายการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต (เฉพาะกรณีการชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็มในต่างประเทศ)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้าควรยื่นขอหักทวงรายการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ไม่ถูกต้องภายใน 10 วัน นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร โดยธนาคารจะตรวจสอบและหักทวงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ****</li> </ul>	90 วัน
****ระยะเวลาดำเนินการโดยประมาณ ให้นับแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษรและเอกสารประกอบ (ถ้ามี)	
<b>ข้อ 14 ด้านบริการทั่วไป</b>	
14. การขอข้อมูลประเภทต่างๆ ดังต่อไปนี้ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาอายุย่อย	
<ul style="list-style-type: none"> <li>การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 3 รอบบัญชี ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร*****</li> <li>การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อ/เช่าซื้อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร*****</li> <li>รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร*****</li> </ul>	7 วันทำการ
	15 วันทำการ
	3 วันทำการ
*****ระยะเวลาดำเนินการโดยประมาณ ให้นับแต่วันทำการถัดจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอ	

หมายเหตุ: มาตรฐานการให้บริการข้างต้นเป็นความมุ่งมั่นของธนาคาร เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารและเพื่อเป็นการให้ข้อมูลสำหรับลูกค้ารับทราบระยะเวลาการดำเนินงานโดยประมาณเท่านั้น มิได้ถือเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขของสัญญาหรือการรับประกันการบริการจากธนาคาร หากธนาคารไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามระยะเวลาดำเนินงานข้างต้น ธนาคารจะชี้แจงปัญหาและอุปสรรคพร้อมทั้งแจ้งความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจนแล้วเสร็จ ธนาคารไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการบริการที่ไม่เป็นไปตามระยะเวลาการดำเนินงานโดยประมาณดังกล่าว ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาการให้บริการดังกล่าวตามที่ธนาคารเป็นสมควรโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ การปฏิบัติงานของธนาคารยังคงต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือสัญญาที่เกี่ยวข้อง