

## มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน

### Service Level Agreement for Banking and Financial

#### Industry: Industry SLA

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน	
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ :	
· การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center	ทันที
· การร้องเรียนผ่านทางช่องทางสาขา หรือ สำนักงานใหญ่	ทันที
· การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website	1 วันทำการ
· การร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook	1 วันทำการ
· การร้องเรียนผ่านช่องทาง Email	1 วันทำการ
· การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมาย	7 วันทำการ
· การร้องเรียนผ่านช่องทาง Application ILC or my-Isuzu	1 วันทำการ
· การร้องเรียนผ่านช่องทาง Line	1 วันทำการ
- การร้องเรียนผ่านช่องทางCPM	1 วันทำการ

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางของการร้องเรียน	
TIL จะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความ คืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่ คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ ลูกค้านทราบในกรณีที่ TIL ยังดำเนินการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ	15 วันทำการ
ด้านสินเชื่อ	
3. TIL การโอนกรรมสิทธิ์ให้พู่เข้าซื้อรถยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย เมื่อชำระหนี้ เสร็จสิ้น TIL จะดำเนินการจนพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้ลูกค้า	15วันทำการ

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
4. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดา รายย่อย TIL จะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ได้รับเอกสาร ครบถ้วน	25 วันทำการ
5. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย	15วันทำการ
6.-7. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ)	
· <u>ทางวาจา</u> TIL จะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้นคงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วัน ครบกำหนดชำระให้ลูกค้าที่มีสถานะบัญชีปกติทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตน กับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง	ทันที

· <u>ลายลักษณ์อักษร</u> TIL จะแจ้งข้อมูล สถานะบัญชี/เงินต้น คงเหลือ/ค่างวด/ยอดชำระ/วันครบกำหนดชำระให้ลูกค้าทราบ	15 วันทำการ
---	-------------

บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
บริการด้านอื่นๆ	
<b>7. บริการด้านอื่นๆสำหรับลูกค้ารายย่อย:</b>	
· การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อ/เช่าซื้อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน TIL จะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ได้รับคำขอจากลูกค้า	15 วันทำการ