

กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ
(Customer Service Charter and Service Standard)
ปี 2567



กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ

(Customer Service Charter and Service Standard)

บทนำ (Introduction)

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออก การนำเข้าและการลงทุน ทั้งนี้ เพื่อการพัฒนาประเทศ โดยการให้สินเชื่อ ค้ำประกัน รับประกันความเสี่ยงหรือให้บริการจำเป็นอื่นๆ 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 31 ตุลาคม 2567

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 ธรรมภิบาล 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 พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 รวมถึงระบบการดูแลข้อมูลของลูกค้า โดยข้อมูลของลูกค้าจะได้รับการดูแลอย่างปลอดภัย คำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลและการรักษาความลับ การส่งข้อมูลของลูกค้าให้ผู้อื่นต้องไม่กระทบความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูล รวมถึงมีการทบทวนนโยบายและระบบให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ทั้งนี้ ธสน. ประกาศหลักการความเป็นส่วนตัวบน เว็บไซต์ www.exim.go.th
- 4.2. ธสน. มีระบบและกระบวนการในการกำกับดูแลข้อมูลตลอดวงจรชีวิตของข้อมูล เพื่อการ คุ้มครองข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินงานตามภารกิจของ ธสน. รวมถึงข้อมูลของลูกค้า ได้รับการ ดูแลอย่างปลอดภัย คำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับของข้อมูล การส่งข้อมูลให้ ผู้อื่นต้องไม่กระทบความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ภายใต้นโยบายการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance Policy) ของ ธสน. รวมถึงมีการทบทวนนโยบายและกระบวนการกำกับดูแล ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

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● กิจกรรมพิเศษ ซึ่ง ธสน. จัดเองหรือเข้าร่วมงาน เช่น งานแถลงข่าว งานแสดงนิทรรศการผลการดำเนินงานของ ธสน. ในฐานะสถาบันการเงินเฉพาะกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง และกิจกรรมอื่น ๆ● การจัดงานสัมมนา อบรม หรือเป็นวิทยากร บรรยายให้ความรู้ โดยวิทยากร ธสน. หรือหน่วยงานคู่ความร่วมมือ● 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 และเผยแพร่บนเว็บไซต์ ธสน.● ประชุมกับผู้สนใจผ่าน Video Conference
2. การพิจารณาตัดสินใจ	<ul style="list-style-type: none">● การจัดงานสัมมนา อบรม หรือเป็นวิทยากร บรรยายให้ความรู้ ผ่านศูนย์	<ul style="list-style-type: none">● การให้ข้อมูลสินเชื่อ/รับประกัน ผ่านช่องทาง Social Media ของ ธสน. ได้แก่ Facebook (EXIM Bank of

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
2. การพิจารณาตัดสินใจ (ต่อ)	<p>ความเป็นเลิศด้านการค้า (EXAC) และหน่วยงานคู่ความร่วมมือ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่เข้าพบลูกค้า หรือลูกค้าสอบถามข้อมูล โดยพนักงาน/เจ้าหน้าที่จะให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของ ธสน. อย่างครบถ้วน ชัดเจน ทั้งในด้านประโยชน์ เงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย อัตราเบี้ยประกัน และค่าธรรมเนียม ● การออกบูท ทั้งที่ ธสน. จัดเอง และร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น Money Expo , Thailand Smart Money และ Smart SME Expo ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสาร และประเมินค่าเบี้ยประกันเบื้องต้น ● การให้คำปรึกษา และแนะนำบริการสำหรับผู้ประกอบการ ผ่าน EXIM Contact Center (0-2169-9999) 	<p>Thailand หรือ EXIM SMEs PLUS) หรือ ทางอีเมล หรือ การสัมมนาออนไลน์</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การให้คำปรึกษาผ่าน Video Conference
3. การติดต่อเข้าใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ เป็นผู้ให้ข้อมูลการเข้าใช้บริการ/ตอบข้อซักถาม และดำเนินการอย่างทันที่ ● โทรศัพท์/จดหมาย/การจัดงานสัมมนาอบรม หรือ การจัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อให้ผู้ประกอบการสมัครขอเข้าใช้บริการสินเชื่อ/รับประกัน ● การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มเติม ที่เหมาะสมกับลูกค้าตามสถานการณ์ หรือภาวะตลาด อย่างทันที่ ● การให้คำปรึกษา ผ่าน EXIM Contact Center (0-2169-9999) 	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ประกอบการสมัครขอใช้สินเชื่อ/รับประกัน ผ่านช่องทางเว็บไซต์ 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

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
4. ขั้นตอนการดำเนินการ (การประเมิน,อนุมัติ,ทำสัญญา)	<ul style="list-style-type: none"> ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อประกอบการขอใช้สินเชื่อ/รับประกัน และดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติต่อลูกค้า ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ประสานงานเรื่องเอกสารนิติกรรมสัญญา และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการลงนามนิติกรรมสัญญา ● การให้คำปรึกษา และแนะนำบริการสำหรับผู้ประกอบการ ผ่าน EXIM Contact Center (0-2169-9999) 	<ul style="list-style-type: none"> ● ติดต่อดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ผ่านอีเมล
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 <ul style="list-style-type: none"> 1) การแสดงข้อมูลกรมธรรม์ และวงเงินประกันการส่งออก

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
5. การทำธุรกรรมและการชำระ เงิน (ต่อ)		<p>2) การขอและอนุมัติวงเงินผู้ซื้อ</p> <p>3) การแจ้งการส่งออก</p> <p>4) การรายงานการชำระเงินล่าช้า</p> <p>5) การขอรับค่าสินไหมทดแทน</p> <p>6) การขอต่ออายุกรมธรรม์</p> <p>● E-mail EXIMSURANCE: ช่องทางในการรับ-ส่งเอกสารระหว่างลูกค้ากับธนาคาร ช่วยให้ลูกค้าได้รับเอกสารรวดเร็วขึ้น ลดระยะเวลาในการรอ และไม่ต้องจัดส่งเอกสารฉบับจริงมายังธนาคาร ได้แก่</p> <p>1) ใบคำขออนุมัติวงเงินผู้ซื้อ</p> <p>2) หนังสือแจ้งผลอนุมัติวงเงินผู้ซื้อ</p> <p>3) รายงานแจ้งมูลค่าการส่งออกจริง</p> <p>4) รายงานแจ้งประวัติการชำระเงินล่าช้า (Overdue Report)</p> <p>● บริการ e-form: ลูกค้าสามารถ Download และคีย์ข้อมูลเพิ่มเติมลงในแบบฟอร์ม electronics ซึ่งอยู่บนเว็บไซต์ ธสน. โดยลูกค้าสามารถจัดส่งมายัง ธสน. ผ่านช่องทาง E-mail EXIMSURANCE</p>
6. การบริการหลังการขาย	<ul style="list-style-type: none"> ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการและแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆผ่านทางโทรศัพท์ ● การจัดงานสัมมนา อบรม เพื่อสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ และการจัดกิจกรรมจับคู่ทางธุรกิจ เพื่อสร้างโอกาสทางการตลาด 	<ul style="list-style-type: none"> ● พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการและแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆผ่าน Social Media อาทิ Facebook หรือ อีเมล ● จัดทำและเผยแพร่ข้อมูลวิจัยธุรกิจ ข่าวสารและบริการของ ธสน. ผ่านวารสารรายเดือนอิเล็กทรอนิกส์ (EXIM E-NEWS) ส่งไปยังสมาชิกทางอีเมล และเผยแพร่บนเว็บไซต์ ธสน.

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
6. การบริการหลังการขาย (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> พนักงาน/เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลลูกค้า ออกเยี่ยมกิจการลูกค้า หรือดำเนินกิจกรรมเพื่อบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา ผ่าน EXIM Contact Center (0-2169-9999) การจัดงานสัมมนา อบรม หรือเป็นวิทยากร บรรยายให้ความรู้ ผ่านศูนย์ความเป็นเลิศด้านการค้า (EXAC) การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของลูกค้า ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอก ทางโทรศัพท์ และ การจัด Focus Group รับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ผ่าน EXIM Contact Center (0-2169-9999) ภายใต้อีเมลช่องทางด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำและเผยแพร่ข้อมูลความรู้และบริการของ ธสน. ในรูปแบบคลิปวิดีโอ บทความที่เป็นประโยชน์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ 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) การสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และความหวังของลูกค้า ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอกทาง Microsoft Forms 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

บริการ	มาตรฐานการให้บริการ
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	ลูกค้ายื่นคำขอให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Guarantee ของกรมศุลกากร <u>ก่อนเวลา 15.00 น.</u> ธนาคารสามารถให้บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Guarantee) ภายในระยะเวลา 1 ชั่วโมง
บริการออกหนังสือค้ำประกันทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบบล็อกเชน (Block Chain : BC) ของ BCI	ลูกค้ายื่นคำขอให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ Block Chain ของ BCI <u>ก่อนเวลา 15.00 น.</u> ธนาคารสามารถให้บริการออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ (Block Chain) 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 ICS (Imaged Cheque Clearing and System)	<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 : ระยะเวลาการให้บริการตามที่กำหนดข้างต้น เป็นเพียงมาตรฐานในการให้บริการทางการเงินของ ธสน. ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า

เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินการของธนาคาร ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบริการทางการเงินที่ธนาคารต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ นโยบาย หรือสัญญาที่ได้มีการตกลงไว้ กรณีมีเหตุจำเป็นหรือเกิดเหตุฉุกเฉินที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติของ ธสน. ต้องหยุดชะงัก และไม่สามารถดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ธสน. จึงขอสงวนสิทธิ์เปลี่ยนแปลงระยะเวลาการให้บริการได้ตามความเหมาะสม และหากท่านต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อสอบถามได้ที่เจ้าหน้าที่ที่ท่านใช้บริการ (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 อาคารเอ็กซ์ิม 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
การร้องเรียนทางจดหมาย (ระบุหน้าซองถึงกรรมการผู้จัดการ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย)	2 วันทำการ
การร้องเรียนผ่านช่องทาง เว็บไซต์ ธสน. (www.exim.go.th)	2 วันทำการ
การร้องเรียนผ่านช่องทาง e-mail (eximcare@exim.go.th หรือ info@exim.go.th)	2 วันทำการ
การร้องเรียนผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 หรือ ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น	2 วันทำการ
การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการ สำนักงานใหญ่หรือสาขา	ทันทีในวันทำการ
การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น Facebook Page, Line Official Account เป็นต้น	2 วันทำการ

2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับช่องทางการร้องเรียน

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