



**มาตรฐานทางการเงิน**

<b>ด้านการรับและดูแลข้อร้องเรียน</b>	<b>ระยะเวลาดำเนินการ</b>
การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Call center	ทันที
การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Website	1 วันทำการ
การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	1 วันทำการ
กรณีผู้ใช้บริการมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการ Micro Pay Application หรือ ไมโครเพย์ บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบและแจ้งความคืบหน้า รวมทั้งชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการ นับจากวันที่บริษัทได้รับแจ้งการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ	7 วันทำการ
กรณีผู้ใช้บริการมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเงินในกระเป๋า Micro Pay Application หรือ ไมโครเพย์ บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบการทำรายการต่าง ๆ ย้อนหลังให้ทันที หากพบว่ามิได้มีการทำรายการชำระเงินจริง บริษัทจะดำเนินการคืนเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ นับจากวันที่บริษัทได้รับแจ้งการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ	15 วันทำการ
กรณีผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ยกเลิกใช้บริการ Micro Pay Application หรือ ไมโครเพย์ และหากยังมียอดเงินคงเหลือในบัญชี บริษัทจะดำเนินการคืนให้ผู้ใช้บริการภายหลังจากการหักค่าธรรมเนียมใดๆ (ถ้ามี)	15 วันทำการ
<b>ด้านบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์</b>	<b>ระยะเวลาดำเนินการ</b>
การเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ Internet แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน บริษัทจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์</li> <li>• กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 วันทำการ</li> <li>• 5 วันทำการ</li> </ul>
การขอตรวจสอบรายการโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี บริษัทจะตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ	20 วันทำการ