สหกรณ์ออมทรัพย์องค์การเภสัชกรรม จำกัด

# คู่มือ

## มาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ

ขั้นตอนการติดต่อธุรกรรมฝ่ายการเงิน

| ขั้นตอน | | ระยะเวลา |
|---|---|---|
| 1 | สมาชิกกรอกข้อมูลใบฝาก ใบถอน เปิดบัญชี หรือเอกสารที่ต้องการติดต่อการเงิน | 5 นาที |
| 2 | ธุรกรรมทางการเงินเจ้าหน้าที่ดำเนินการ | |
| | - รับฝากเงิน หรือ ถอนเงิน | 3 นาที |
| | - เปิดบัญชีเงินฝาก | 5 นาที |
| | - ปิดบัญชีเงินฝาก | 7 นาที |
| | - รับซื้อหุ้น | 3 นาที |
| | - ชำระหนี้ | 3 นาที |
| | - รับ-จ่ายเงินทุกประเภท | 3 นาที |
| | - เปลี่ยนแปลงการชำระหุ้น | 2 นาที |
| 2 | ข้อมูลย้อนหลังรายการเดินบัญชีเงินฝาก(Bank Statement) สำหรับไม่เกิน 6 เดือนสหกรณ์ฯ จะแจ้งข้อมูลให้ทราบนับจากรับคำขอเป็นลายลักษณ์อักษร | 5 นาที |
| | | |

หมายเหตุ

- กรณีถอนเงินสดเกิน 100,000 บาทขึ้นไป กรุณาแจ้งล่วงหน้า 1 วัน
- กรณีถอนเงินสดโดยเช็ค กรุณาแจ้งล่วงหน้ า 1 วัน
- กรณีโอนเงินชาระหนี้ กรุณาโทรแจ้ง 022038092-93
- กรณีนำแคชเชียร์ เช็คมาฝาก กรุณาติดต่อก่อนเวลา 12.00 น.

ขั้นตอนการติดต่อธุรกรรมฝ่ายสินเชื่อ

1. ขั้นตอนการติดต่อธุรกรรมการกู้เงินฉุกเฉิน สามัญ

| | | |
|---|---|---|
| 1 | รับบัตรคิว | รอเรียกคิว |
| 2 | ตรวจสอบเอกสารประกอบการขอกู้ | 1 นาที |
| 3 | ป้อนคำขอกู้เข้าระบบ | 1 นาที |
| 4 | วิเคราะห์ความสามารถการชำระหนี้ มีหุ้นตามที่กำหนด | 2 นาที |
| 5 | อนุมัติการกู้ | 1 นาที |
| 6 | พิมพ์สรุปสิทธิการกู้ เงินที่ได้รับในคำขอกู้ สัญญาเงินกู้, สัญญาค้ำประกัน, | 2 นาที |
| 7 | ผู้กู้ และผู้ค้าประกัน เซ็นสัญญา ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เท่านั้น หรือผู้แทนหน่วยงานคณะกรรมการผู้ได้รับมอบอานาจ | 5 นาที |
| 8 | ออกใบเสร็จหักกลบหนี้เดิม(ถ้ามี) | 1 นาที |
| 9 | ติดต่อการเงินกรณีรับเป็นเงินสด(ฉุกเฉิน) | 3 นาที |
| 10 | ทำเอกสาร โอนเข้าบัญชีธนาคารหรือเข้าเงินฝากสหกรณ์ | 2 นาที |
| 11 | กรรมการเงินกู้หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายชำระหนี้สถาบันการเงิน(กรณีเงินกูสามัญประเภท ข) | 3 ชม. |

เอกสารประกอบการกู้

1 สลิปเงินเดือนฉบับจริง หรือ เจ้าหน้าที่แผนกเงินเดือนลงนามรับรอง

2 สำเนาบัตรประชาชน ผู้กู้ ผู้ค้ำประกัน พร้อมรับรองสำเนา

3 ห้ามใช้ยาลบคำผิด ให้ขีดฆ่าและลงนามกำกับเมื่อเขียนข้อความผิด

หมายเหตุ

- กรณีเงินกู้สามัญประเภท ก. ยื่นคำขอกู้วันที่ 1- 15 ของเดือน รับเงินภายใน 3 วัน นับถัดจากวันยื่น
- กรณีเงินกู้สามัญประเภท ก. ยื่นคำขอกู้วันที่ 16 - วันก่อนเงินเดือนออก 2 วัน รับเงินภายใน 1 วัน นับถัดจากวันยื่น
- กรณีเงินกู้สามัญประเภท ข. ยื่นคำขอกู้ได้ทุกวัน โดยคณะกรรมการเงินกู้พิจารณาทุกวันอังคาร รับเงินหลังจากคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติ ภายในวันพฤหัสบดี
- กรณีเงินกู้สามัญประเภท ก. จ่ายเงินกู้ไม่เกิน 45 ราย ต่อวัน

2. ขั้นตอนการติดต่อธุรกรรมการกู้พิเศษ

| | | |
|---|---|---|
| 1 | รับบัตรคิว | รอเรียกคิว |
| 2 | ตรวจสอบเอกสารประกอบการขอกู้ | 2 นาที |
| 3 | ป้อนคำขอกู้เข้าระบบ | 1 นาที |
| 4 | วิเคราะห์ความสามารถการชำระหนี้ มีหุ้นตามที่กำหนด | 2 นาที |
| 5 | เสนอคณะกรรมการเงินกู้พิจารณาเบื้องต้น | ทุกวันอังคาร |
| 6 | ส่งเอกสารให้บริษัทประเมินหลักทรัพย์ | 15-30 วัน |
| 7 | พิพม์สรุปรายละเอียดการกู้และหลักประกัน | 5 นาที |
| 8 | เสนอคณะกรรมการเงินกู้พิจารณา | ทุกวันอังคาร |
| 9 | เสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณา | วันพุธสุดท้าย |
| 10 | พิมพ์สรุปสิทธิการกู้เงินที่ได้รับในคำขอกู้ สัญญาเงินกู้, สัญญาค้ำประกัน(กรณีสมาชิกค้ำประกัน) สัญญาจำนอง | 1 ชม. |
| 11 | ผู้กู้ และผู้ค้าประกัน(กรณีสมาชิกค้ำประกัน) เซ็นสัญญา ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เท่านั้น หรือผู้แทนหน่วยงานคณะกรรมการผู้ได้รับมอบอำนาจ | 2 นาที |
| 12 | ออกใบเสร็จหักกลบหนี้เดิม(ถ้ามี) | 1 นาที |
| 13 | กรรมการเงินกู้หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจดจำนองที่สำนักงานที่ดิน | 3-4 ชม. |
| 14 | ทำเอกสารโอนเข้าบัญชีธนาคารหรือออกเช็คหรือเข้าเงินฝากสหกรณ์ | 5-10 นาที |

เอกสารประกอบการกู้

1 สลิปเงินเดือนฉบับจริง หรือ เจ้าหน้าที่แผนกเงินเดือนลงนามรับรอง

2 สำเนาบัตรประชาชน ผู้กู้ คู่สมรส(ถ้ามี)

3 สำเนาบัตรประชาชน ผู้ค้ำประกัน พร้อมรับรองสำเนา กรณีซื้อยานพาหนะโดยมีสมาชิกค้ำประกัน

4. แคตตาล๊อกรถ , ยี่ห้อรถ , รุ่นรถ , ราคาพร้อมใบเสนอราคา รกรณีซื้อยานพาหนะใหม่

5. สัญญาจะซื้อจะขาย ถ่ายรูปรถ และสำเนาทะเบียนรถ เลขตัวถังและเลขเครื่องยนต์รถกรณีซื้อยานพาหนะเก่า

6. สำเนาโฉนดที่ดิน

7. แบบแปลนบ้านที่จะสร้างหรือต่อเติม พร้อมหนังสือการขออนุญาตสร้างและต่อเติมอาคาร ราคาประเมินการก่อสร้างของผู้รับเหมา กรณีต่อเติมหรือสร้างบ้าน

8 ห้ามใช้ยาลบคำผิด ให้ขีดฆ่าและลงนามกำกับเมื่อเขียนข้อความผิด

หมายเหตุ

▪ กรณีเงินกู้พิเศษพื่อซื้อยานพาหนะยื่นคำขอกู้วันที่ 1- 20 ของเดือน รับเงินภายในอาทิตย์ที่ 2 ของเดือนถัดไป

▪ กรณีเงินกู้พิเศษพื่อประกอบอาชีพยื่นคำขอกู้วันที่ 1- 15 ของเดือน รับเงินภายในอาทิตย์ที่ 2 ของเดือนถัดไป

▪ กรณีเงินกู้พิเศษพื่อการเคหะยื่นคำขอกู้วันที่ 1- 15 ของเดือน รับเงินภายในอาทิตย์ที่ 2 ของเดือนถัดไป

▪ กรณีเงินกู้พิเศษพื่อการเคหะเพื่อสร้างหรือต่อเติม หรือเพื่อประกอบอาชีพสหกรณ์จะโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของสมาชิก และจ่ายเป็นงวดๆ

3. ขั้นตอนการติดต่อธุรกรรมอื่นเกี่ยวกับสินเชื่อ

| | | |
|---|---|---|
| 1. | ไถ่ถอนหลักประกัน | |
| | - กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น สหกรณ์ฯ จะดำเนินการจัดเตรียมเอกสารจนพร้อมให้ สมาชิกมาไถ่ถอนเองได้ | 2 วัน |
| | - กรณี Refinance สหกรณ์ฯ จะดำเนินการจัดเตรียมเอกสารจนพร้อมให้สมาชิกและกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ | 2 วัน |
| 2. | การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหรือขอผ่อนผันการชำระหนี้จะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้สมาชิกทราบนับจากวันที่สหกรณ์ฯ ได้ รับเอกสารครบถ้วน | 30 วัน |
| 3. | การขอตรวจสอบสถานะบัญชีเงินกู้ของสมาชิก(เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ) | |
| | - ทางวาจา สหกรณ์ฯ จะแจ้งข้อมูล นับจากสมาชิก พิสจน์ตัวตนกับสหกรณ์ฯ ครบถ้วนถูกต้อง | 1 นาที |
| | - ลายลักษณ์อักษร สหกรณ์ฯ จะแจ้งข้อมูล นับจากสมาชิก พิสจน์ตัวตนกับสหกรณ์ฯ ครบถ้วนถูกต้อง | 1 วัน |

ขั้นตอนการสมัครเข้าเป็นสมาชิก

1 กรอกใบสมัครเข้าเป็นสมาชิกด้ วยตนเอง

2. ผู้สมัครต้องจัดทำหนังสือแสดงความจำนงตั้งผู้รับผลประโยชน์ไว้ กับสหกรณ์ 1 ฉบับ

3. ผู้สมัครยื่นใบสมัครภายในวันที่ 15 ของเดือน และมีคุณสมบัติครบถ้วนจะได้รับการพิจารณาเข้าเป็นสมาชิกใหม่ภายในเดือนนั้น ส่วนผู้สมัครที่ยื่นหลังวันที่ 15 ของเดือน จะได้ รับการพิจารณาในเดือนถัดไป

4. สหกรณ์จะหักค่าธรรมเนียมแรกเข้า 50 บาท กรณีเคยเป็นสมาชิกลาออกต้องรอ 6 เดือนจึงสมัครใหม่ได้ ค่าธรรมเนียม 200 บาท ค่าหุ้นรายเดือน สำหรับเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ค่าหุ้นรายเดือน 450 บาท เงินเดือน 10,001 บาทขึ้นไป ค่าหุ้น 500 บาท จากเงินเดือน ณ ที่จ่าย

5. เอกสารประกอบ

1. รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 1 รูป

2. สาเนาบัตรประชาชน, สาเนาทะเบียนบ้าน

5. ขั้นตอนกรณีสมาชิกลาออก

1 สมาชิกมีความประสงค์ลาออกเขียนใบลาออกจากสหกรณ์ฯ

2 ตรวจสอบภาระหนี้สิน ภาระค้ำประกัน

3 หากมีภาระหนี้สินมากกว่าหุ้นแจ้งให้ สมาชิกนำเงินส่วนเกินมาชำระ

4 หากมีภาระค้ำประกันอยู่ แจ้งให้ ผู้กู้หาผู้ค้ำประกันใหม่มาแทนผู้ที่จะลาออก

5 ตรวจสอบภาระทั้งหมดก่อนวันที่ 15 ของเดือน

6 นำเสนอคณะกรรมการดำเนินการ

7 ป้อนข้อมูลสมาชิกที่ได้ รับการอนุมัติลาออกเข้าระบบสหกรณ์ฯ

8 แจ้งสมาชิกทราบ

9. จ่ายคืนค่าหุ้นให้แก่สมาชิก

6. ขั้นตอนกรณีสมาชิกเสียชีวิต

1 ทายาทติดต่อยื่นเอกสาร ขอรับเงินทุนสวัสดิการสมาชิกถึงแก่กรรม , ค่าช่วยเหลือศพสมาชิก

2 ตรวจสอบสิทธิ

3. นำเสนอผู้จัดการหรือผู้มีอำนาจ เพื่อขออนุมติจ่ายเงินทุนสวัสดิการสมาชิกถึงแก่กรรม

3. ฝ่ายการเงินจ่ายเงินทุนสวัสดิการหากมีหนี้ให้นำเงินชำระหนี้ก่อนส่วนที่เหลือคืนแก่ทายาทตามที่ระบุไว้ ในใบผู้รับโอนผลประโยชน์

เอกสารประกอบ

1. สำเนาบัตร, สำเนาทะเบียนบ้าน(ประทับตาย) และสำเนาใบมรณะบัตรของสมาชิก

2. สำเนาบัตร, สำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนสมรส ของผู้รับผลประโยชน์

ขั้นตอนการบริการข้อมูลสารสนเทศ

- ขอหนังสือรับรองหุ้น
- ขอหนังสือรับรองเงินฝาก
- ขอหนังสือรับรองยอดหนี้

| | | |
|---|---|---|
| | สมาชิกเขียนคำร้องต่างๆ เกี่ยวกับรายละเอียดเอกสารที่ต้องการ | 1 นาที |
| | พิมพ์หนังสือรับรอง | 5 นาที |
| | นำเสนอผู้จัดการ | 1 นาที |
| | สมาชิกเซ็นรับเอกสาร | 1 นาที |

ขั้นตอนการติดต่อด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน

การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้ องเรียนต่างๆ

| | | |
|---|---|---|
| | 1. การรับเรื่ องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ | |
| | - การร้องเรียนเป็นหนังสือผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสหกรณ์ | ทันที |
| | - การร้องเรียนผ่าน line@ สหกรณ์ | 1 วัน |
| | - กล่องรับข้อร้องเรียน | 1 วัน |
| | - การร้องเรียนทางจดหมาย | ตามไปรษณีย์ |
| | 2. การแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรี ยน | 30 วัน |

# ข้อสงวนสิทธิ

มาตรฐานระยะการให้บริการดังกล่าวข้างต้นถือเป็นความมุ่งมั่นของสหกรณ์ออมทรัพย์องค์การเภสัชกรรม จำกัด ที่สมาชิกได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินงานของสหกรณ์ฯ ได้ อย่างไรก็ดี มาตรฐานระยะการให้บริการดังกล่าวจะต้ องคำนึงถึงความถูกต้อง และครบถ้วนของข้อเท็จจริงและ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของสมาชิก ตลอดจน เหตุสดวิสัย เหตุการณ์ที่สหกรณ์ไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่สหกรณ์ฯ ต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องของสหกรณ์ฯ เป็นรายกรณีไป

สหกรณ์ฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื้อหา เงื่อนไข หรือ ข้อกำหนดใดๆ ในมาตรฐานระยะการให้บริการดังกล่าวโดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า ในกรณีที่เกิดความล่าช้ า ความคลาดเคลื่อน และ/หรือความบกพร่องไม่วาในกรณีใด สหกรณ์ฯ ไม่มีความรับผิดใดๆ ต่อสมาชิก ผู้ใช้ บริการ และ/ หรือบุคคลอื่นใด และสหกรณ์ฯ ไม่มีความรับผิดชอบในการชดใช้ความเสียหาย ความสูญหาย ค่าสินไหมทดแทน การสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ การสูญเสียกำไร และ/หรือความรับผิดใด ๆ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม อันเนื่องมาจากการเรียกร้องใด ๆ ไม่ว่าในทางสัญญา ในทางละเมิด รวมถึงความประมาท หรือเหตุอื่นใด แม้ว่าสหกรณ์ฯ จะได้ รับแจ้งจากสมาชิก ผู้ใช้ บริการ และ/หรือบุคคลอื่นใดว่า อาจจะเกิดความเสียหายดังกล่าวขึ้นได้ก็ตาม