



ที่ ปบ./บสพ. 0505 /2557

วันที่ 25 เมษายน 2557

เรื่อง ขอชี้แจงการให้บริการของ Call Center ของบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ

เรียน ท่านสมาชิก Website Pantip

อ้างถึง กระู้เลขที่ 31838602 ของผู้ใช้อีกอินว่า Wairoon โพสต์เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2557 เวลา 19.39 น.

ตามที่มิกระู้อ้างถึงการเข้ามาใช้บริการ Call Center ของบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ โดยใช้บริการฝากหมายเลขบัตรเครดิต และเบอร์โทรศัพท์ไว้ในระบบงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ แต่มิได้รับการติดต่อใดๆ จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นั้น

ขอเรียนว่า กรณีตามกระู้ดังกล่าวข้างต้น ธนาคารไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ว่าเจ้าของกระู้เป็นลูกค้าท่านใด และอยู่ในกลุ่มที่ธนาคารสามารถติดต่อกลับได้หรือไม่ได้ด้วยสาเหตุใด เนื่องจากในกระู้มิได้ระบุหมายเลขบัตรเครดิต และหมายเลขโทรศัพท์ที่ครบถ้วน อย่างไรก็ตาม ธนาคารขอชี้แจงเพิ่มเติมว่า การที่ธนาคารมิบริการฝากข้อความ หรือ Leave Message ไว้ในระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ นั้นก็เพื่ออำนวยความสะดวก และเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าที่ไม่ประสงค์จะรอสาย ซึ่งขอยืนยันว่าธนาคารได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องติดต่อกลับลูกค้าทุกรายที่ให้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อให้บริการตอบข้อซักถาม และหากไม่สามารถติดต่อได้ จะต้องติดต่ออีกครั้งในเวลาที่แตกต่างกัน

ในการนี้ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการแก่ท่านเพิ่มเติม ธนาคารขอแนะนำช่องทางอื่นที่จะติดต่อสอบถามข้อมูลบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพได้โดยผ่านทาง e-mail address : card.srv@bbl.co.th

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)