

Standard Chartered (ไทย) ตอกย้ำกลยุทธ์ นำเสนอนวัตกรรมทางการเงินที่แตกต่าง

วันที่ 24 พฤษภาคม 2555

- บุกเบิกการเปิดบัญชีโดยใช้บัตรประชาชนสมาร์ตการ์ดเป็นครั้งแรก
- พร้อมชู 'เซอร์วิส การ์ันตี' ครอบคลุม 7 บริการคุณภาพเพื่อลูกค้าบุคคลชนกิจ

วันนี้ (24 พฤษภาคม 2555) – ธนาคาร Standard Chartered (ไทย) จำกัด (มหาชน) รุกตลาดลูกค้าบุคคลชนกิจอย่างต่อเนื่องด้วยการตอกย้ำการใช้กลยุทธ์การนำเสนอนวัตกรรมทางการเงินเพื่อสร้างสินค้าและบริการทางการเงินที่แตกต่าง โดยบุกเบิกการบริการเปิดบัญชีเงินฝาก โดยใช้บัตรประชาชนแบบสมาร์ตการ์ดเพียงใบเดียว โดยไม่ต้องกรอกเอกสารเพิ่มเติม ช่วยลดเวลาในการเปิดบัญชี และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้า พร้อมชู 'เซอร์วิส การ์ันตี' เป็นฮีมนำในการดำเนินงานตลอดทั้งปี 2555 เน้นการพัฒนาบริการ / ผลลัพธ์จากความต้องการของลูกค้าเป็นที่ตั้ง เปิดตัวเป็นครั้งแรกในประเทศไทย การรับประกันการให้บริการทั้ง 7 รับรองความรวดเร็ว ถูกต้อง และให้บริการอย่างเป็นมิตร

นายภัทรพงศ์ รักตะบุตร ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานบริหารเครือข่ายสาขาและช่องทางตลาด ธนาคาร Standard Chartered (ไทย) จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่าสายงานบุคคลชนกิจเล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ จึงทำการสำรวจความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร พบว่า สิ่งที่ลูกค้าต้องการ 2 อันดับแรกคือ ความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง อันดับที่ 2 คือ การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ จนนำมาสู่การสรรสร้างบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ ด้วยการรับประกันการให้บริการทั้ง 7 ภายใต้แคมเปญ 'เซอร์วิส การ์ันตี' เพื่อพัฒนาการบริการ และกระบวนการการทำงานให้สะดวก และรวดเร็วสำหรับลูกค้ามากขึ้น โดยรายละเอียดของแคมเปญ 'เซอร์วิส การ์ันตี' ประกอบไปด้วย

"แคมเปญ 'เซอร์วิส การ์ันตี 48 ชั่วโมง' จากการวิจัย เราพบว่าลูกค้าต้องการความสะดวก และรวดเร็ว โดยเฉพาะการขอสินเชื่อ ที่ต้องการทราบผลการอนุมัติในระยะเวลาสั้นๆ ธนาคารฯ จึงเน้นที่ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และการโอนเงินให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เช่น กรณีสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อหมู่บ้าน เราสามารถแจ้งผลการอนุมัติ และทำการโอนเงินให้ได้ภายใน 48 ชั่วโมง และ 3 วันทำการในกรณีสินเชื่อเพื่อธุรกิจ เพราะเราเห็นความต้องการในการเพิ่มสภาพคล่องของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ และพร้อมช่วยเหลือให้ลูกค้าพร้อมรับมือกับการวางแผนชีวิตและแผนธุรกิจ ด้วยความมั่นคง และมั่นใจ" นายภัทรพงศ์กล่าว นอกจากนี้ การแจ้งอนุมัติบัตรเครดิตของธนาคารฯ ก็สามารถทำได้ภายใน 48 ชั่วโมงหลังจากธนาคารฯ ได้รับเอกสารครบถ้วน โดยธนาคารฯ ใช้เทคโนโลยีพัฒนาระบบ AIP (Approval in Principal)

รองรับกระบวนการดังกล่าว

เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถสกรีนการขอสินเชื่อและการสมัครบัตรเครดิตในเบื้องต้นอย่างมีประสิทธิภาพ

ช่วยให้ธนาคารสามารถโอนเงินแก่ลูกค้าได้ภายในระยะเวลาที่การันตีไว้ ซึ่งระบบ AIP ดังกล่าว

ได้รับรางวัล'นวัตกรรมยอดเยี่ยม' จากงานเทรลเบลเซอร์อวอร์ด (Trailblazer Awards)

ครั้งที่ผ่านมาก็จัดขึ้นเพื่อมอบรางวัลแก่สถาบันทางการเงินในภูมิภาคเอเชียที่มีนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ และกระบวนการที่มีความโดดเด่น

"แคมเปญ 'การันตีทันใจ 8 นาที' แม้ปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตแบงก์ก็จะได้ความนิยมเพิ่มมากขึ้น

แต่ก็ยังมียุคค่าจำนวนไม่น้อยเช่นกัน ที่ต้องการทำธุรกรรมที่สาขา เราจึงให้การรับประกันว่าลูกค้าที่สาขา จะต้องได้รับการบริการภายใน 8 นาทีหลังจากกดบัตรคิวแล้ว หากไม่สามารถทำได้ตามที่การันตีไว้ ธนาคารฯ

มีความยินดีจะบริจาคเงินจำนวน 8 บาทเพื่อสนับสนุนองค์กรการกุศล ที่ลูกค้าเลือก ที่ผ่านมาธนาคารฯ

ได้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์มาโดยตลอด

และพยายามปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการมีความรวดเร็ว และถูกต้อง" บัจฉัยหนึ่งที่ทำให้ธนาคารฯ

สามารถลดเวลาการรอรับบริการได้อย่างมากก็คือ การปรับปรุงกระบวนการเปิดบัญชีเงินฝาก

ช่วยให้ลูกค้าสามารถเปิดบัญชีได้รวดเร็ว และง่ายขึ้นโดยใช้บัตรประชาชนแบบสมาร์ทการ์ดเพียงใบเดียว

ช่วยลดเวลาในการเปิดบัญชี ลดการจับเก็บเอกสาร โดยข้อมูลที่ต้องเก็บในบัตรประชาชนสมาร์ทการ์ด

จะถูกนำเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลธนาคารอย่างปลอดภัย" นายภัทรพงศ์กล่าวเสริม

นอกจากนี้นวัตกรรมดังกล่าวยังทำให้ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) ได้รับรางวัล 'ซีไอโอแห่งเอเชีย' (CIO Asia Award)

บริการทั้ง 7 ภายใต้แคมเปญ 'เซอร์วิส การันตี' ประกอบด้วย

1. สินเชื่อบุคคล – แจงผลการอนุมัติ และทำการโอนเงินให้ได้ภายใน 48 ชั่วโมง โดยลูกค้าจะได้รับการแจ้งผ่านระบบเอสเอ็มเอส หากเกินเวลาที่กำหนด ธนาคารจะโอนเงิน 500 บ. แก่ลูกค้าเพื่อเป็นการชดเชย
 2. สมาร์ทแคช แพลตตินั่ม (สินเชื่อบุคคลที่ลูกค้าจะได้รับวงเงินสดพร้อมใช้ (Personal Line of Credit) ที่สามารถนำวงเงินที่ยังคงเหลือ เป็นเงินสดพร้อมใช้) – ลูกค้าจะได้รับการแจ้งผลการอนุมัติ และทำการโอนเงินให้ได้ภายใน 48 ชั่วโมง โดยลูกค้าจะได้รับการแจ้งผ่านระบบเอสเอ็มเอส หากเกินเวลาที่กำหนด ธนาคารจะโอนเงิน 500 บ. แก่ลูกค้าเพื่อเป็นการชดเชย
 3. สินเชื่อกู้บ้าน - แจงผลการอนุมัติ และทำการโอนเงินให้ได้ภายใน 48 ชั่วโมง โดยลูกค้าจะได้รับการแจ้งผ่านระบบเอสเอ็มเอส หากเกินเวลาที่กำหนด ธนาคารจะโอนเงิน 500 บ. แก่ลูกค้าเพื่อเป็นการชดเชย
 4. สินเชื่อเพื่อธุรกิจ - ลูกค้าได้รับการโอนเงินภายใน 3 วันทำการ (สำหรับลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร, ปทุมธานี, สมุทรปราการ และนนทบุรี) หลังจากได้รับการอนุมัติสินเชื่อ โดยจะได้รับการแจ้งผ่านระบบเอสเอ็มเอส หากเกินเวลาที่กำหนด ธนาคารจะโอนเงิน 500 บ. แก่ลูกค้าเพื่อเป็นการชดเชย
 5. อนุมัติออนไลน์ทันใจ 48 ชม. - สำหรับการสมัครบัตรเครดิต, สเตนต์บายแคช, สมาร์ทเครดิต และสินเชื่อบุคคลสมาร์ตแคช แพลตตินั่ม หากใช้เวลาเกิน 48 ชม. ธนาคารจะโอนเงิน 500 บ. แก่ลูกค้าเพื่อเป็นการชดเชย
 6. อนุมัติบัตรเครดิตทันใจ 48 ชม. – กรณีลูกค้าสมัครบริการบัตรเครดิตที่สาขา สามารถทราบผลการอนุมัติบัตรเครดิตภายใน 48 ชม. โดยจะได้รับการแจ้งผลการอนุมัติผ่านระบบเอสเอ็มเอส หากเกินเวลาที่กำหนด ธนาคารจะโอนเงิน 500 บ. แก่ลูกค้าเพื่อเป็นการชดเชย
 7. รับการบริการหน้าเคาน์เตอร์ภายใน 8 นาที หลังจากกดบัตรคิว หากลูกค้ารอนานกว่า 8 นาที ธนาคารฯ จะบริจาคเงินจำนวน 8 บาทเพื่อสนับสนุนองค์กรการกุศลที่ลูกค้าเลือกบริจาค
- ลูกค้าธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) ได้รับการประกันการบริการทั้ง 7 ได้แล้วโดยพร้อมเพรียงกันตั้งแต่วันนี้ทุกสาขา

