

MARKET CONDUCT DATA SET DOCUMENT

(โครงสร้างชุดข้อมูลการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน)

**Document information**

Revision history

| Version number | Released Date | Effective Date | Summary of changes | Revision marks |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.0 | 11 March 2019 | 1 January 2019 | First version | No |

**Table of Contents**

[1. Document Overview 4](#_Toc1576438)

[2. Data Set Summary 6](#_Toc1576439)

[3. Data Set Details 7](#_Toc1576440)

[1. Data Set: Market Conduct Complaint Data Report 7](#_Toc1576441)

[2. Data Set: Market Conduct Complaint Solution Report 10](#_Toc1576442)

[4. Appendix A. Data Type 12](#_Toc1576443)

# Document Overview

This document provides information on the Data Sets to be submitted to the Bank of Thailand (BOT) for the Data Management System project. Most of the existing data submissions to BOT will be replaced by these Data Sets. The Data Sets will be based on the industry open standard XML (Extensible Markup Language) format, and will be electronically submitted to BOT via the BOT Electronic Report Submission system (ERS).

This document is divided into 4 major sections:

**1. Data Set Summary** section provides an overview of the Data Set(s) and specify format (i.e. XML, XLSX) and description of each Data Set.

**2. Data Set Data Element** section discusses in more details all the data elements withineach of the defined Data Set(s). For each of the data elements, we have defined a valid data type. The list of all data types can be found in the **Data Type Section**.

**3. Data Type** section, which also provides the submission format for each of the data type, as well as some sample value. There is a special kind of data elements called **Classification** data element, which is used to classify other data elements i.e. Payment Instrument, Payment Channel. Each classification data element will contain a number of possible values. For example, the possible values of Currency Id classification data element are ‘USD’, ‘JPY’, ‘THB’, etc. The list of all classifications can be found in the **Classification Document**.

**4. Schema Type and Schema Group** section, which describes schema type of each data set and also identify schema group for each data set.

**Description:**

* **Granularity**: granularity of data (how detailed the data is).
* **Frequency**: frequency of data submission (how frequent each institution has to submit the data).
* **M**: mandatory field. This field cannot be blank.
* **O**: optional field. The field can contain value or blank depending on whether the institution has the data or not.
* **C**:mandatory with condition. These data are required under certain condition with other field(s).
* **Duplicated Record**: identify fields that BOT will check for duplicate records. If there are two records with identical value in these fields appeared in a data set, it will not pass basic validation.
* **Classification / View**: identify classification and view which is the possible value for each data element. **Classification** and **View** will be listed in **Classification Document.**
* **CB:** Commercial Bank includes Thai commercial banks, retail banks, foreign commercial bank’s subsidiary and foreign commercial bank’sbranch.
* **FC:** Finance Company**.**
* **CF:** Credit Foncier.
* **SFI:** Specialized Financial Institution includes Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Government Saving Banks (GSB), Government Housing Banks (GHB), Islamic Bank of Thailand, Export-Import Bank of Thailand (EXIM), Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand (SME Bank), Thai Credit Guarantee ​Corporation, and Secondary Mortgage Corporation.
* **Non-FI:** Non-Financial Institution in this context means financial service provider under BOT supervision which is not classified as commercial bank, specialized financial institution, finance company and credit foncier. The example of Non-FI are credit card company, personal loan company under BOT supervision, nano finance provider under BOT supervision, e-payment service provider, money exchange agency, money transfer agency.

# Data Set Summary

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subject Area** | **ABBR** | **Granularity** | **Frequency** | **Description** |
| 1. Market Conduct | | | | |
| 1. Market Conduct Complaint Data Report | DS\_MCCDR | Quarterly | Quarterly |  |
| 1. Market Conduct Complaint Solution Report | DS\_MCCSR | Quarterly | Quarterly |  |

# Data Set Details

## Data Set: Market Conduct Complaint Data Report

**Frequency: Quarterly**

| **No.** | **Group** | **Data Element** | **Data Type** | **Description** | **ธพ.** | **บง.** | **บค.** | **SFI** | **Non-FI** | **Duplicated Record** | **Classification / View** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **M/O/C** | **M/O/C** | **M/O/C** | **M/O/C** | **M/O/C** |
| 1 |  | รหัสสถาบัน | Identification Number | รหัสสถาบันผู้ส่งข้อมูล | M | M | M | - | M | Y |  |
| 2 |  | งวดข้อมูล | Short Name | งวดไตรมาสและปีค.ศ. ของชุดข้อมูลที่รายงาน | M | M | M | - | M | Y |  |
| 3 |  | ประเภทผลิตภัณฑ์ | Classification Name | ประเภทผลิตภัณฑ์ที่มีเรื่องร้องเรียน หรือมีข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส หรือมีการสอบถามข้อมูล | M | M | M | - | M | Y | ประเภทผลิตภัณฑ์ 1/ |
| 4 |  | ปัญหาการใช้บริการ | Classification Name | ปัญหาการใช้บริการที่ถูกร้องเรียน หรือเป็นข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส หรือมีการสอบถามข้อมูล | M | M | M | - | M | Y | ปัญหาการใช้บริการ 1/ |
| 5 |  | รายละเอียดปัญหาการใช้บริการในหมวดอื่น ๆ ของแต่ละผลิตภัณฑ์ | Long Name | รายละเอียดปัญหาการใช้บริการกรณีอื่น ๆ ที่ถูกร้องเรียนภายใต้ผลิตภัณฑ์ใด ๆ |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  | เรื่องร้องเรียนทั้งหมด | Number | จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (หน่วย: จำนวนเรื่อง) | M | M | M | - | M |  |  |
| 7 |  | เรื่องร้องเรียนที่สอบสวนแล้ว และไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ | Number | จำนวนเรื่องร้องเรียนที่สอบสวนแล้ว และไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ (หน่วย: จำนวนเรื่อง) | M | M | M | - | M |  |  |
| 8 |  | เรื่องร้องเรียนสุทธิ | Number | จำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิ (หน่วย: จำนวนเรื่อง) คำนวณจากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ลบด้วยจำนวนเรื่องร้องเรียนที่สอบสวนแล้ว และไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ | M | M | M | - | M |  |  |
| 9 |  | ข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส | Number | จำนวนข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส (หน่วย: จำนวนเรื่อง) | M | M | M | - | M |  |  |
| 10 |  | สอบถามข้อมูล | Number | จำนวนครั้งที่ได้รับการสอบถามข้อมูล (หน่วย: จำนวนครั้ง) | M | M | M | - | M |  |  |
| 11 |  | รวมปัญหาการใช้บริการทางการเงิน | Number | จำนวนรวมของเรื่องร้องเรียนสุทธิ จำนวนข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส และจำนวนครั้งที่ได้รับการสอบถามข้อมูล (หน่วย: จำนวนเรื่อง หรือ จำนวนครั้ง) | M | M | M | - | M |  |  |

หมายเหตุ:

1/ อ้างอิงจากเอกสาร Market Conduct Classification Document

## Data Set: Market Conduct Complaint Solution Report

**Frequency: Quarterly**

| **No.** | **Group** | **Data Element** | **Data Type** | **Description** | **ธพ.** | **บง.** | **บค.** | **SFI** | **Non-FI** | **Duplicated Record** | **Classification / View** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **M/O/C** | **M/O/C** | **M/O/C** | **M/O/C** | **M/O/C** |
| 1 |  | รหัสสถาบัน | Identification Number | รหัสสถาบันผู้ส่งข้อมูล | M | M | M | - | M | Y |  |
| 2 |  | งวดข้อมูล | Short Name | งวดไตรมาสและปีค.ศ. ของชุดข้อมูลที่รายงาน | M | M | M | - | M | Y |  |
| 3 |  | ประเภทผลิตภัณฑ์ | Classification Name | ประเภทผลิตภัณฑ์ที่มีเรื่องร้องเรียน หรือมีข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส หรือมีการสอบถามข้อมูล | M | M | M | - | M | Y | ประเภทผลิตภัณฑ์ 1/ |
| 4 | 1 | เรื่องร้องเรียนที่ยุติจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ  ต้องมีค่าอย่างน้อย 1 ชุด |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 1.1 | ระยะเวลาดำเนินการของเรื่องร้องเรียน | Number | ระยะเวลาดำเนินการในการทำให้เรื่องร้องเรียนยุติ โดยแบ่งเป็นช่วงดังนี้   1. ไม่เกิน 1 วัน 2. เกิน 1 วัน แต่ไม่เกิน 7 วัน 3. เกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 15 วัน 4. เกิน 15 วัน แต่ไม่เกิน 30 วัน 5. เกิน 30 วัน แต่ไม่เกิน 60 วัน 6. เกิน 60 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน 7. เกิน 90 วัน | M | M | M | - | M | Y | ระยะเวลาดำเนินการ 1/ |
| 6 | 1.2 | จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว | Number | จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว ในแต่ละระยะเวลาดำเนินการ (หน่วย: จำนวนเรื่อง) | M | M | M | - | M |  |  |
| 7 |  | จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วรวมทั้งสิ้น | Number | จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว รวมทุกระยะเวลาดำเนินการ (หน่วย: จำนวนเรื่อง) | M | M | M | - | M |  |  |
| 8 |  | จำนวนผลิตภัณฑ์ ณ วันสิ้นงวดที่รายงาน | Number | จำนวนบัญชีหรือจำนวนธุรกรรม ขึ้นอยู่กับประเภทของผลิตภัณฑ์ ณ วันสิ้นงวดที่รายงาน (หน่วย: จำนวนบัญชีหรือจำนวนธุรกรรม) | M | M | M | - | M |  |  |
| 9 |  | สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วต่อจำนวนผลิตภัณฑ์ | Number | สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วต่อจำนวนผลิตภัณฑ์ คำนวณจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วรวมทั้งสิ้น หารด้วยจำนวนบัญชีหรือจำนวนธุรกรรม ขึ้นอยู่กับประเภทของผลิตภัณฑ์ (หน่วย: ร้อยละ) | M | M | M | - | M |  |  |

หมายเหตุ:

1/ อ้างอิงจากเอกสาร Market Conduct Classification Document

# Appendix A. Data Type

| **Data Type Name** | **Data Type** | **Format** | **Remark** | **Sample** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Date | Char(10) | YYYY-MM-DD | A.D. year | '2002-09-11' |
| Amount | Number(20,2) | NNNNNNNNNN.NN | No leading zeroes | '102000020.20' |
| Classification | VarChar(6) | AAAA | No leading zeroes/blanks | '12345' |
| Classification Name | VarChar(200) | AAAA | No leading zeroes/blanks |  |
| Number | Number(12) | N | No leading zeroes | '12' |
| Identification Number | VarChar(40) | AAAA | No leading zeroes/blanks | '12345' |
| Long Name | VarChar(200) | AAAA | No leading zeroes/blanks | 'XXX' |
| Short Name | VarChar(40) | AAAA | No leading zeroes/blanks | 'XXX111' |
| Description | VarChar(400) | AAAA | No leading zeroes/blanks | 'XXX111' |
| Flag | Char(1) | '1' or '0' | Only two values |  |
| Interest Rate | Number(8,5) | NNN.NNNNN | No leading zeroes | '12.50' |
| Exchange Rate | Number(12,7) | NNNNN.NNNNNNN |  |  |
| Price | Number(12,7) | NNNNN.NNNNNNN |  |  |
| FI Code | Char(3) |  | See Standard Code |  |
| Business Type | Char(7) |  | See Standard Code |  |
| Branch Code | Char(4) |  | See Standard Code |  |
| Tax Id | Number(13) |  |  |  |
| Personal Id | Number(13) |  |  |  |
| SWIFT Code | VarChar(12) |  |  |  |
| Passport Number | Char(20) |  |  |  |
| Gender Code | Char(1) | ‘M’ or ‘F’ |  |  |
| Juristic Code | VarChar(13) |  |  |  |
| Fee Rate | Number(12,5) | NNNNNNN.NNNNN |  |  |
| Conversion Rate | Number(8,5) | NNN.NNNNN | No leading zeroes |  |
| LongNameCRLF | VarChar(200) | AAAA | No leading zeroes/blanks | 'XXX' |
| Timestamp | Char(19) | YYYY-MM-DD HH:MM:SS | A.D. year and timestamp | ‘2019-01-03 15:00:00’ |