

MARKET CONDUCT DATA SET MANUAL

(คู่มือการจัดทำ

ชุดข้อมูลการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน)

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](#_Toc2949793)

[2. Dataset Reporting Guideline: 5](#_Toc2949794)

[1. แนวทางการตั้งชื่อ Dataset ตามมาตรฐาน ธปท. : 5](#_Toc2949795)

[2. แนวทางการจัดทำชุดข้อมูล 5](#_Toc2949796)

[3. Data Set Details 7](#_Toc2949797)

[1. Data Set: Market Conduct Complaint Data Report 7](#_Toc2949798)

[2. Data Set: Market Conduct Complaint Solution Report 12](#_Toc2949799)

# Document Overview

This document provides information on the Data Set(s) to be submitted to the Bank of Thailand (BOT). The Data Set(s) will be electronically submitted to BOT via DMS Data Acquisition (Extranet/Internet).

**Description:**

* **Schema Validation**: Check the XML file content against XML schema to verify whether it is conform to the defined structure. The Schema Validation rules are as follows: **XML Syntax, XML Structure, Data Type, Value List and Data Format**. The Data Element and Data Type are specified in the Data Set Document while the Data Format is defined in the Data Set Manual i.e. Date Format. The Value Lists of each Data Element are referred to in the Data Set Document by using classification name and view name while the complete list of classification and view are shown in the Classification Document.
* **File Validation:** Validate by using Excel validation rules or an application developed on BOT excel template. In the case where the file is in other formats such as text file, the file validation will be done by BOT internal system. The File Validation rules are as follows: **Data Element, Data Type, Value List and Data Format**. The Data Element, Data Type, Value List and Data Format for the file are specified in the same pattern as XML Data Set, in the Data Set Document, Data Set Manual and Classification Document.
* **Data Set Validation**: Validate the data set content by BOT internal system after schema validation or file validation is completed. (Specific validation rule will explain in each data set.)
* **Cross Validation:** Check data consistency between data sets. (Specific validation rule will explain in each data set.)

# Dataset Reporting Guideline:

## แนวทางการตั้งชื่อ Dataset ตามมาตรฐาน ธปท. :

รูปแบบ FAAAXXX\_YYYYMMDD\_ZZZZZ\_N.xlsx

F ความถี่ในการส่งชุดข้อมูล

XXX Subject Area

Nn รหัสประจำตัวผู้ส่งข้อมูล เช่น 999

YYYY ปีของข้อมูลให้ใช้ปี ค.ศ. 4 หลัก เช่น 2019 เป็นต้น

MM เดือนของข้อมูล มีค่าระหว่าง 01-12

DD วันสิ้นเดือนตามปีปฏิทิน มีค่าระหว่าง 01 - 31

ZZZ ชื่อย่อชุดข้อมูล

.xlsx นามสกุลชุดข้อมูล

เช่น ต้องการส่งข้อมูลงวด เดือนมกราคม ปี 2562 ให้ตั้งชื่อ File ดังนี้ MXXX999\_20190131\_ZZZ.xlsx

## แนวทางการจัดทำชุดข้อมูล

1. ให้จัดทำข้อมูลโดยยึดตามนิยามในเอกสาร Market Conduct Data Set Document, Market Conduct Data Set Manual และ Market Conduct Classification
2. จัดทำชุดข้อมูลบน Excel File ตามรูปแบบที่กำหนดโดย Excel Template เผยแพร่บน BOT Website รองรับ Excel ตั้งแต่ Version 2007
3. ห้ามแก้ไขรูปแบบและสูตรที่ปรากฏในแบบฟอร์มรายงาน
4. กรอกข้อมูลในตารางแบบรายงานในช่องที่เป็นสีเหลือง
5. รายการใดที่ไม่มีข้อมูล ให้ป้อนค่าเป็นศูนย์

# Data Set Details

## Data Set: Market Conduct Complaint Data Report

**คำอธิบาย**

รายงานปัญหาการใช้บริการทางการเงิน เป็นการรวบรวมข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน ซึ่งหมายรวมถึงเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การแจ้งเบาะแส และการสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน เพื่อให้ผู้ให้บริการรับทราบปัญหาของการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าจากทุกช่องทางเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

**สถาบันที่ต้องรายงาน**

ธนาคารพาณิชย์ไทย

ธนาคารพาณิชย์ไทยเพื่อรายย่อย

ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ  
 สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ  
 บริษัทเงินทุน  
 บริษัทเครดิตฟองซิเอร์

ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มิใช่สถาบันการเงิน

ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มิใช่สถาบันการเงิน  
**ลักษณะข้อมูล**

รายไตรมาส

**ความถี่ในการส่งชุดข้อมูล**

ทุกสิ้นไตรมาส

**กำหนดการส่ง**

ภายใน 1 เดือน นับจากวันสิ้นไตรมาสที่รายงาน  
**Data Set Name**

QFCDXXX\_YYYYMMDD\_MCCDR.xlsx

**Data Sheet Name**

แบบรายงาน 1.1

| **Data Element (field)** | **คำอธิบาย** | **Validation Rule** |
| --- | --- | --- |
| รหัสสถาบัน | รหัสสถาบันผู้ส่งข้อมูล | Data Set Validation:  ตรวจสอบกับรหัสมาตรฐานของผู้ส่งข้อมูลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด |
| งวดข้อมูล | งวดไตรมาสและปีค.ศ. ของชุดข้อมูลที่รายงาน  โดยงวดไตรมาสจะให้กรอกเดือนสุดท้ายของไตรมาส เป็นชื่อเดือนภาษาไทย เช่น มิถุนายน และปีเป็นคริสต์ศักราช เช่น 2019 | Data Set Validation:  งวดไตรมาส ต้องเป็นเดือนสิ้นไตรมาส (มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน, ธันวาคม) ตามปีปฏิทิน |
| ประเภทผลิตภัณฑ์ | ประเภทผลิตภัณฑ์ที่มีเรื่องร้องเรียน หรือมีข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส หรือมีการสอบถามข้อมูล |  |
| ปัญหาการใช้บริการ | ปัญหาการใช้บริการที่ถูกร้องเรียน หรือเป็นข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส หรือมีการสอบถามข้อมูล |  |
| รายละเอียดปัญหาการใช้บริการในหมวดอื่น ๆ ของแต่ละผลิตภัณฑ์ | รายละเอียดปัญหาการใช้บริการกรณีอื่น ๆ ที่ถูกร้องเรียนภายใต้ผลิตภัณฑ์ใด ๆ  กรณีผลิตภัณฑ์ใดที่มีปัญหาการใช้บริการนอกเหนือจากที่กำหนดในแบบรายงาน ให้ผู้ให้บริการรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในหัวข้อปัญหาการใช้บริการ “อื่น ๆ” ภายใต้ผลิตภัณฑ์ประเภทนั้น  ภายใต้หัวข้อปัญหาการใช้บริการ “อื่น ๆ” หากปัญหาใดมีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ภายใต้หัวข้อเดียวกัน ให้ผู้ให้บริการระบุปัญหาการใช้บริการแยกออกมาเป็นปัญหาย่อยให้ชัดเจน ตัวอย่างเช่น   * ประเภทผลิตภัณฑ์ “3. บัตรเครดิต” หัวข้อปัญหาการใช้บริการ “3.3 อื่น ๆ” มีปัญหาการใช้บริการ 3 เรื่อง คือ ปัญหา “ใบแจ้งยอดหนี้ไม่ถูกต้อง” คิดเป็นร้อยละ 85 ปัญหา “ไม่มีการแจ้งเตือนยอดการใช้งานที่ผิดปกติ” คิดเป็นร้อยละ 8 ปัญหา “ไม่ได้รับของสมนาคุณ” คิดเป็นร้อยละ 7   จะต้องรายงานปัญหาการใช้บริการ ภายใต้หัวข้อปัญหา “3.3 อื่น ๆ” ดังนี้   * + - 3.3.1 ใบแจ้งยอดหนี้ไม่ถูกต้อง     - 3.3.2 ไม่มีการแจ้งเตือนยอดการใช้งานที่ผิดปกติ     - 3.3.3 ไม่ได้รับของสมนาคุณ     - กรณีที่ปัญหา 3.3.2 “ไม่มีการแจ้งเตือนยอดการใช้งานที่ผิดปกติ” และ 3.3.3 “ไม่ได้รับของสมนาคุณ” มีจำนวนปัญหาของแต่ละเรื่องไม่มากกว่าร้อยละ 5 เช่น 3.3.2 คิดเป็นร้อยละ 3 และ 3.3.3 คิดเป็นร้อยละ 2   จะสามารถรายงานได้ ดังนี้   * + - 3.3.1 ใบแจ้งยอดหนี้ไม่ถูกต้อง     - 3.3.2 อื่น ๆ |  |
| เรื่องร้องเรียนทั้งหมด | จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (หน่วย: จำนวนเรื่อง) | Data Set Validation:  มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับศูนย์ |
| เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ | จำนวนเรื่องร้องเรียนที่สอบสวนแล้ว และไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ (หน่วย: จำนวนเรื่อง) | Data Set Validation:  มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับศูนย์ |
| เรื่องร้องเรียนสุทธิ | จำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิ (หน่วย: จำนวนเรื่อง) คำนวณจากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด หักออกด้วยจำนวนเรื่องร้องเรียนที่สอบสวนแล้ว และไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ  ทั้งนี้ หากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ มีจำนวนมากกว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ให้จำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิมีค่าเป็นศูนย์ (โดยจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการมีจำนวนมากกว่า เนื่องจากอาจมีเรื่องร้องเรียนของงวดการรายงานก่อนหน้าที่สอบสวนแล้วเสร็จในงวดการรายงานปัจจุบัน และพบว่าไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ รวมอยู่ด้วย) | Data Set Validation:  การรายงานต้องเป็นไปตามรูปแบบ ดังนี้   1. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับศูนย์ 2. จำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิ ต้องมีค่าเท่ากับ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหักออกด้วยจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ 3. กรณีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการมีค่ามากกว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิ ต้องมีค่าเป็นศูนย์ |
| ข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส | จำนวนข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส (หน่วย: จำนวนเรื่อง) | Data Set Validation:  มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับศูนย์ |
| สอบถามข้อมูล | จำนวนครั้งที่ได้รับการสอบถามข้อมูล (หน่วย: จำนวนครั้ง) | Data Set Validation:  มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับศูนย์ |
| รวมปัญหาการใช้บริการทางการเงิน | จำนวนรวมของเรื่องร้องเรียนสุทธิ จำนวนข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส และจำนวนครั้งที่ได้รับการสอบถามข้อมูล (หน่วย: จำนวนเรื่อง หรือ จำนวนครั้ง) | Data Set Validation:  การรายงานต้องเป็นไปตามรูปแบบ ดังนี้   1. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับศูนย์ 2. จำนวนรวมปัญหาการใช้บริการทางการเงิน ต้องมีค่าเท่ากับผลรวมของเรื่องร้องเรียนสุทธิ จำนวนข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส และจำนวนครั้งที่ได้รับการสอบถามข้อมูล |

## Data Set: Market Conduct Complaint Solution Report

**คำอธิบาย**

รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เป็นการรวบรวมข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินการยุติเรื่องของแต่ละผลิตภัณฑ์ โดยไม่รวมเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากผู้ให้บริการ

**สถาบันที่ต้องรายงาน**

ธนาคารพาณิชย์ไทย

ธนาคารพาณิชย์ไทยเพื่อรายย่อย

ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ  
 สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ  
 บริษัทเงินทุน  
 บริษัทเครดิตฟองซิเอร์

ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มิใช่สถาบันการเงิน

ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มิใช่สถาบันการเงิน  
**ลักษณะข้อมูล**

รายไตรมาส

**ความถี่ในการส่งชุดข้อมูล**

ทุกสิ้นไตรมาส

**กำหนดการส่ง**

ภายใน 1 เดือน นับจากวันสิ้นไตรมาสที่รายงาน  
**Data Set Name**

QFCDXXX\_YYYYMMDD\_MCCSR.xlsx

**Data Sheet Name**

แบบรายงาน 1.2

| **Data Element (field)** | **คำอธิบาย** | **Validation Rule** |
| --- | --- | --- |
| รหัสสถาบัน | รหัสสถาบันการเงินผู้ส่งข้อมูล | Data Set Validation:  ตรวจสอบกับรหัสมาตรฐานของผู้ส่งข้อมูลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด |
| งวดข้อมูล | งวดไตรมาสและปีค.ศ. ของชุดข้อมูลที่รายงาน  โดยงวดไตรมาสจะให้กรอกเดือนสุดท้ายของไตรมาส เป็นชื่อเดือนภาษาไทย เช่น มิถุนายน และปีเป็นคริสต์ศักราช เช่น 2019 | Data Set Validation:  งวดไตรมาส ต้องเป็นเดือนสิ้นไตรมาส (มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน, ธันวาคม) ตามปีปฏิทิน |
| ประเภทผลิตภัณฑ์ | ประเภทผลิตภัณฑ์ที่มีเรื่องร้องเรียน หรือมีข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส หรือมีการสอบถามข้อมูล |  |
| ระยะเวลาดำเนินการของเรื่องร้องเรียน | 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 |  |
| จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว | จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว ในแต่ละระยะเวลาดำเนินการ (หน่วย: จำนวนเรื่อง) | Data Set Validation:  มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับศูนย์ |
| จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว | จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว ในแต่ละระยะเวลาดำเนินการ (หน่วย: จำนวนเรื่อง) | Data Set Validation:  การรายงานต้องเป็นไปตามรูปแบบ ดังนี้   1. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับศูนย์ 2. จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วรวมทั้งสิ้น ต้องมีค่าเท่ากับ ผลรวมของเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วทุกระยะเวลาดำเนินการ |
| จำนวนผลิตภัณฑ์ ณ วันสิ้นงวดที่รายงาน | จำนวนบัญชีหรือจำนวนธุรกรรม ขึ้นอยู่กับประเภทของผลิตภัณฑ์ ณ วันสิ้นงวดที่รายงาน (หน่วย: จำนวนบัญชีหรือจำนวนธุรกรรม) | Data Set Validation:  มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับศูนย์ |
| สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วต่อจำนวนผลิตภัณฑ์ | สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วต่อจำนวนผลิตภัณฑ์ คำนวณจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วรวมทั้งสิ้น หารด้วยจำนวนบัญชีหรือจำนวนธุรกรรม ขึ้นอยู่กับประเภทของผลิตภัณฑ์ (หน่วย: ร้อยละ) | Data Set Validation:  การรายงานต้องเป็นไปตามรูปแบบ ดังนี้   1. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับศูนย์ 2. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วต่อจำนวนผลิตภัณฑ์ ต้องมีค่าเท่ากับ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วรวมทั้งสิ้น หารด้วย จำนวนผลิตภัณฑ์ ณ วันสิ้นงวดที่รายงาน และคูณด้วย 100 |