**คำถาม-คำตอบแนบท้ายหนังสือเวียนที่ ฝขอ.ว 86/2566**

**เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ**

**ลงวันที่ 6 ธันวาคม 2566**

| **ข้อ** | **คำถาม** | **คำตอบ** |
| --- | --- | --- |
| **1. ขอบเขตผู้ให้บริการที่ต้องรายงานตามหนังสือเวียนที่ ฝขอ.ว 86/2566**  |
| 1.1 | ผู้ให้บริการทางการเงินที่มีหน้าที่รายงานและเปิดเผยแบบรายงานคุณภาพการให้บริการ ตามหนังสือเวียน ที่ ธปท.ฝคง.ว. 229/2562 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ต้องยกเลิกการรายงานข้อมูลตามหนังสือเวียนฉบับดังกล่าวและรายงานตามแบบรายงานฉบับนี้แทนหรือไม่ | ผู้ให้บริการที่ต้องปฏิบัติตามหนังสือเวียน ที่ ธปท.ฝคง.ว. 229/2562 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ให้รายงานและเปิดเผยข้อมูลตามแบบรายงานฉบับดังกล่าวเช่นเดิมต่อไป |
| 1.2 | ผู้ให้บริการซึ่งมีหน้าที่รายงานข้อมูลตามหนังสือเวียน ที่ ธปท.ฝคง.ว. 229/2562 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ หากประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับด้วย ต้องรายงานข้อมูลอย่างไร | ผู้ให้บริการดังกล่าวให้รายงานข้อมูลตามหมวดผลิตภัณฑ์/บริการที่เกี่ยวข้องที่ระบุในแบบรายงานหนังสือเวียนที่ ธปท.ฝคง.ว. 229/2562 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และรายงานข้อมูลผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ **ในหมวด “ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ”** |
| 1.3 | หากผู้ให้บริการที่รายงานข้อมูลตามหนังสือเวียนที่ ฝขอ.ว 86/2566 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ต่อมาภายหลังได้ขยายธุรกิจที่ให้บริการ และ/หรือเข้าขอบเขตเป็นผู้ให้บริการตามหนังสือเวียนที่ ธปท.ฝคง.ว. 229/2562 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ผู้ให้บริการดังกล่าวต้องรายงานข้อมูลอย่างไร | ผู้ให้บริการดังกล่าว ให้รายงานข้อมูลตามหนังสือเวียน ที่ ฝขอ.ว 86/2566 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ต่อไปได้ โดยไม่ต้องเปลี่ยนมารายงานข้อมูลตามหนังสือเวียน ที่ ธปท. ฝคง.ว. 229/2562 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ เพื่อลดภาระในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการรายงาน |
| 1.4 | บริษัทบริหารสินทรัพย์ที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ต้องรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบที่กำหนดในหนังสือเวียน ฉบับใด | บริษัทบริหารสินทรัพย์ที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้รายงานข้อมูลตามรูปแบบที่กำหนดในหนังสือเวียน ที่ ฝขอ.ว 86/2566 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ |
| **2. นิยามผลิตภัณฑ์/บริการทางการเงินที่ต้องรายงาน** |
| 2.1 | ผู้ให้บริการต้องรายงานจำนวนปัญหาจากการทำธุรกรรมผ่านบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-money) เช่น การเติมเงิน โอนเงิน และชำระเงิน อย่างไร | ผู้ให้บริการต้องรายงานจำนวนปัญหาจากการทำธุรกรรมผ่านบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-money) ที่ประเภทรายการ “เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)” อย่างไรก็ดี ในกรณีที่เป็นปัญหาการทำธุรกรรมฝาก ถอน โอน หรือชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ด้วยผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น เช่น เงินฝาก บัตรเดบิต/บัตรเอทีเอ็ม บัตรเครดิต และบัตรกดเงินสด ให้รายงานจำนวนปัญหาที่ประเภทรายการ “การทำธุรกรรมฝาก ถอน โอนหรือชำระค่าสินค้าหรือบริการ (transaction)”  |
| 2.2 | ประเภทรายการเช่าซื้อ และ/หรือลีสซิ่ง ครอบคลุมถึงสัญญาที่มีหลักประกันประเภทใดบ้าง  | รายการเช่าซื้อ และ/หรือลีสซิ่ง ครอบคลุมถึงหลักประกันที่มีทรัพย์สินให้เช่า/เช่าซื้อ ทั้งที่เป็นรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ เครื่องจักร รวมถึงทรัพย์สินประเภทอื่น ๆ ด้วย |
| **3. แนวทางการรายงาน** |
| 3.1 | หากรอบไตรมาสที่ต้องรายงานข้อมูลนั้น ไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ผู้ให้บริการต้องรายงานแบบรายงาน (excel) ต่อ ธปท. หรือไม่ | ผู้ให้บริการต้องรายงานแบบรายงานดังกล่าวมาตามรอบระยะเวลาการรายงานที่กำหนด โดยหากในรอบรายงานดังกล่าวไม่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้น ให้บันทึกจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็น “0” ในรายการประเภทผลิตภัณฑ์/บริการที่ผู้ให้บริการได้ให้บริการ |
| 3.2 | ธปท. กำหนดรูปแบบของไฟล์หรือข้อมูลการรายงาน Internal Report อย่างไร | ธปท. ไม่ได้กำหนดรูปแบบหรือลักษณะของ Internal Report เป็นการเฉพาะ โดยผู้ให้บริการสามารถส่ง Internal Report ต่อ ธปท. ในรูปแบบที่จัดทำ บันทึก และนำเสนอเป็นการภายในได้ อย่างไรก็ดี Internal Report ต้องแสดงให้เห็นถึงการใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่แท้จริง ติดตาม ขยายผล ป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ รวมทั้งแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด และนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการต่อไป |