

คำถามและคำตอบของการประชุม Hearing
การรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ แบบรายข้อร้องเรียน (ฉบับปรับปรุง)
วันศุกร์ที่ 19 พฤศจิกายน 2564 เวลา 9.30 – 12.00 น.
Microsoft Teams

1. คำถามคำตอบในที่ประชุม

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
เรื่องทั่วไป		
1	สถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน หรือ บบส. ต้องรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการในชุดข้อมูลใดบ้าง	ในเอกสารประกอบการรายงานที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ ธปท. จะมีการกำหนดชุดข้อมูลที่สถาบันแต่ละประเภทต้องรายงานใน Reporting Institutions Summary
2	การรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ แบบรายข้อร้องเรียน (Data Entity) มีความถี่ในการรายงานอย่างไร	- ชุดข้อมูลกลุ่ม “Counterparty” ให้รายงานครั้งแรกและให้นำส่งก่อนชุดข้อมูล “Complaint” หรือ “Suggestion” โดยให้นำส่งเฉพาะรายการที่เปลี่ยนแปลง (Change) เท่านั้น - ชุดข้อมูล “SLA of Provider” โดยครั้งแรกให้รายงานทุกรายการ และหากมีการเปลี่ยนแปลงให้สถาบันนำส่งรายงานเฉพาะรายการที่เปลี่ยนแปลงล่วงหน้าก่อนวันที่เริ่มใช้ข้อมูลใหม่เท่านั้น - ชุดข้อมูล “Complaint”, “Complaint Status”, “Suggestion” และ “Active Account or Total Transaction” มีความถี่ในการรายงานและนำส่งเป็นรายเดือน
3	คำนิยามของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เบาะแส หรือการขอความอนุเคราะห์ คืออะไร	<u>ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน</u> หมายถึง ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่สถาบันได้รับแจ้งจากลูกค้ารายย่อยหรือลูกค้าธุรกิจที่มีโอกาสได้รับการบริการอย่างไม่เป็นธรรมที่ใช้หรือได้รับการนำเสนอหรือชักชวนให้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของสถาบัน ผ่านช่องทางการรับแจ้งปัญหาหรือช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและวาจาภายในรอบระยะเวลาการรายงานหนึ่ง ๆ โดยให้รวมถึงปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่ได้นำเข้าสู่กระบวนการดำเนินการของสถาบันที่ได้รับแจ้งจากหน่วยงานอื่นและหน่วยงานกำกับดูแลต่าง ๆ ด้วย <u>ข้อเสนอแนะ</u> หมายถึง การที่ลูกค้าแสดงความเห็นในลักษณะที่ต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการของสถาบัน

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
		<u>เบาะแส</u> หมายถึง เรื่องที่ผู้แจ้งเบาะแสเห็นว่าสถาบัน หรือเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน หรือลูกจ้าง หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันปฏิบัติหรือให้บริการไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม ผิดสัญญา ผิดกฎหมาย หุจริตหรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของ ธปท. หรือ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้แจ้งเบาะแสมิมีส่วนเสียประโยชน์โดยตรง หรือไม่ต้องการคำตอบ โดยให้รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะให้เอกสารแสดงตัวตนเมื่อมีการร้องขอ <u>การขอความอนุเคราะห์</u> หมายถึง การที่ลูกค้าขอความช่วยเหลือ หรือขอให้สถาบันช่วยดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของสถาบัน เนื่องมาจากความประสงค์ของลูกค้า ทั้งนี้ สถาบันสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เอกสารประกอบการรายงานที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ ธปท.
4	ในกรณีที่สถาบันเคยรายงานปัญหา/ข้อร้องเรียนเข้ามาแล้ว ภายหลังพบว่าเป็นการขอความอนุเคราะห์ สถาบันควรปรับปรุงข้อมูลอย่างไร เช่น ในตอนแรกผู้ร้องเรียนแจ้งว่าสถาบันมีการคิดดอกเบี้ยสินเชื่อบนแบบไม่เป็นธรรมทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน แต่เมื่อมีการสอบถามรายละเอียดและขอหลักฐานเพิ่มเติม พบว่าผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอยกเว้นการส่งดอกเบี้ยสินเชื่อบนและขอปรับโครงสร้างหนี้แทนเนื่องจากผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจาก Covid-19	ให้สถาบันนำส่งงวดข้อมูลที่ต้องการแก้ไข โดยลบข้อมูลที่เข้าใจคลาดเคลื่อนที่เคยรายงานในชุดข้อมูล “Complaint” และเพิ่มข้อมูลดังกล่าวในชุดข้อมูล “Suggestion”
5	บปส. ต้องจัดทำรายงานด้วยหรือไม่	บปส. ต้องจัดทำรายงานชุดข้อมูลส่ง ธปท. ตามที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส2. 4/2563 เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ซึ่งระบุให้สถาบันได้การบังคับของประกาศ Market conduct เปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการตามแนวทางและรูปแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
6	บบส. ถ้ายังไม่รับซื้อรับโอนหรือบริหาร ต้องแจ้งรายงานผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่	กรณีผู้ให้บริการยังไม่เปิดให้บริการแก่ลูกค้า ให้นำส่งชุดข้อมูล "Active Account or Total Transaction" เป็นไฟล์ว่าง โดยตั้งชื่อไฟล์ตามรูปแบบที่ ธปท. กำหนด กรณีผู้ให้บริการเปิดให้บริการแล้วแต่ยังไม่มีลูกค้า ให้ผู้ให้บริการรายงานจำนวนบัญชีหรือจำนวนธุรกรรมของผลิตภัณฑ์/บริการที่ผู้ให้บริการมีการให้บริการเป็น 0 ในชุดข้อมูล "Active Account or Total Transaction"
7	การรายงาน Data Element ที่มี Classification ต้องรายงานอย่างไร	ให้สถาบันระบุ Code ของ Classification ที่อ้างอิงตาม Data Element ซึ่งสถาบันสามารถเลือก Code ใน Classification ได้ 2 วิธี 1. กรณีที่กำหนด Classification โดยไม่กำหนด View ให้รายงาน Code ที่เป็นไปได้ตาม Classification ในระดับที่ละเอียดที่สุด เช่น กรณีรายงานข้อมูล "Product or Service Type Code" ในชุดข้อมูล "Complaint" หากเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ "การถอนเงิน" ต้องรายงานข้อมูลในระดับที่ละเอียดที่สุด อันได้แก่ "การถอนเงินภายในประเทศ" หรือ "การถอนเงินระหว่างประเทศ" 2. กรณีมีการกำหนด View ร่วมกับ Classification ให้รายงาน Code ตาม View ที่กำหนดเพิ่มเติมใน Classification นั้น เช่น การรายงาน Data Element ในชุดข้อมูล ต้องรายงานเฉพาะค่าที่กำหนดในรายงานใน View V_Service ของ Classification "Complaint Type Code"
1. กลุ่ม Counterparty Data		
8	กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ใช่ลูกค้าธนาคาร และปฏิเสธการให้ข้อมูลบางส่วน เช่น บัตรประชาชน หรือบางรายอาจจะไม่ให้นามสกุล ควรรายงานข้อมูลกลุ่ม Counterparty อย่างไร	ถ้าสถาบันไม่ทราบรหัส ID ใด ๆ ของลูกค้าที่มาร้องเรียน ในชุดข้อมูล "Counterparty X ID" ไม่ต้องรายงาน และในชุดข้อมูล "Complaint" ให้สถาบันรายงานค่าว่างใน data element "Counterparty ID" ได้ กรณีนี้เช่นได้รับร้องเรียนจากทาง Social media เป็นต้น
9	ในกรณีที่ Data element ที่ ธปท. กำหนดเป็น mandatory ในชุดข้อมูล "Counterparty" แต่สถาบันทราบข้อมูลไม่ครบทุก Data element ที่เป็น mandatory ต้องรายงานอย่างไร	ในชุดข้อมูล "Complaint" ใน Data element "Counterparty ID" กำหนดให้เป็น Optional ถ้าไม่รายงาน data element นี้ก็ไม่ต้องรายงานชุดข้อมูล "Counterparty x ID" เข้ามาทั้งกลุ่ม แต่ถ้ารายงานเข้ามาก็ต้องรายงานชุดข้อมูล "Counterparty x ID" โดย data element

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
		“Counterparty ID” ถ้าใส่เป็นเลขประชาชน 13 หลัก ก็ไม่ต้องรายงานชุดข้อมูล “Ordinary Counterparty”
10	หากผู้ร้องเรียนไม่ใช่ลูกค้าในระบบฐานข้อมูลของบริษัท และลูกค้าให้ข้อมูลไม่ครบเช่น วันเดือนปีเกิด และข้อมูลนั้นที่เป็น Mandatory ในรายงาน จะดำเนินการอย่างไร	หากมีข้อมูลของผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน สามารถรายงานได้ตามกรณีต่อไปนี้ - กรณีทราบเลขที่อ้างอิงบุคคลหรือนิติบุคคลของผู้ร้องเรียน และเลขที่อ้างอิงนั้นได้รับการยกเว้นการรายงานชุดข้อมูล “Juristic Counterparty” และ “Ordinary Counterparty” แต่ไม่ทราบรายละเอียดเพิ่มเติม เช่น วันเดือนปีเกิด - ให้รายงาน Data element: Counterparty Id ใน ชุดข้อมูล “Complaint” และ “Suggestion” ด้วย Counterparty Id ที่เชื่อมโยงกับ ชุดข้อมูล “Counterparty x Id” - ให้รายงานชุดข้อมูล “Counterparty x Id” ด้วยเลขที่อ้างอิงบุคคลหรือนิติบุคคลของผู้ร้องเรียน เช่น รหัสประจำตัวประชาชน แต่ไม่ต้องรายงานชุดข้อมูล “Juristic Counterparty” และ “Ordinary Counterparty” เนื่องจากอยู่ในข้อยกเว้น - กรณีไม่ทราบข้อมูลผู้ร้องเรียนเลย หรือทราบเลขที่อ้างอิงบุคคลหรือนิติบุคคลของผู้ร้องเรียน แต่เลขที่อ้างอิงนั้นไม่ได้รับการยกเว้นการรายงานชุดข้อมูล “Juristic Counterparty” และ “Ordinary Counterparty” และไม่ทราบรายละเอียดอื่น ๆ ที่จะรายงานในชุดข้อมูล “Juristic Counterparty” และ “Ordinary Counterparty” ได้ - ให้รายงาน Data Element “Counterparty Id” ในชุดข้อมูล “Complaint” และ “Suggestion” เป็นค่าว่าง (Data Element นี้เป็น optional) - ไม่ต้องรายงานชุดข้อมูล ในกลุ่ม “Counterparty” (ไม่มีผลกับ Mandatory ใน Data Element: Birthdate เนื่องจากความเป็น Mandatory ระดับ Data Element จะมีผลต่อเมื่อรายงาน ชุดข้อมูล นั้น ๆ มา แต่ในกรณีนี้ไม่ได้รายงานทั้ง ชุดข้อมูล จึงไม่จำเป็นต้องรายงาน Data Element ดังกล่าวมาด้วย ทั้งนี้ data model ได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างชุดข้อมูล “Counterparty x Id” กับ “Complaint”

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
		และ “Counterparty x Id” กับ “Suggestion” ว่าเป็นความสัมพันธ์แบบ optional)
11	ชุดข้อมูลกลุ่ม “Counterparty” ให้นำส่งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง แต่หากมีข้อมูลเปลี่ยนแปลง บาง Counterparty ID ต้องส่งเฉพาะรายการที่เปลี่ยนแปลง (Change) หรือต้องส่งทั้งชุดที่มี Counterparty ID ที่ไม่เปลี่ยนด้วย (Chunk)	ชุดข้อมูลกลุ่ม “Counterparty” ให้นำส่งเฉพาะที่เปลี่ยนแปลง (Change)
12	กรณีที่สถาบันต้องรายงาน Counterparty บน RDT Credit สำหรับสินเชื่อยุติแล้ว หากลูกค้าที่ขอสินเชื่อมีการแจ้งเรื่องร้องเรียน สถาบันสามารถรายงาน Counterparty ID ของลูกค้าดังกล่าวใน RDT Credit ที่เดียวได้หรือไม่	เนื่องจาก Counterparty สำหรับ RDT Credit และการรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ แบบรายข้อร้องเรียน นี้ ธปท. ใช้ Counterparty ร่วมกัน ดังนั้น หากลูกค้าเป็นนิติบุคคล หรือบุคคลธรรมดาเดียวกัน สามารถรายงานมาครั้งเดียว ธปท. จะสามารถใช้ Counterparty ID อ้างอิงได้ทั้งโครงการ RDT Credit และการรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ แบบรายข้อร้องเรียน
13	ขอความชัดเจนเกี่ยวกับความถี่ในการรายงานระหว่างชุดข้อมูลกลุ่ม “Counterparty” และชุดข้อมูล “Complaint” ต้องส่งอย่างไร ถ้า “Counterparty” ต้องรายงานทันทีเลยหรือไม่	หากสถาบันทราบ ID ของลูกค้าที่มาร้องเรียน กำหนดให้รายงานข้อมูลกลุ่ม “Counterparty” ก่อนสิ้นเดือนนั้นเพื่อใช้อ้างอิงกับชุดข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง
14	การแจ้งเบาะแสไม่สามารถระบุตัวตนได้ จะให้รายงานอย่างไร	กรณีไม่ทราบว่าผู้แจ้งเป็นใครไม่ต้องรายงานชุดข้อมูลกลุ่ม “Counterparty” แต่ให้รายงานในชุดข้อมูล “Suggestion” โดย Data element “Counterparty ID” ให้ระบุเป็นค่าว่าง
15	ชุดข้อมูล “Counterparty” ถ้ามีการรายงาน PLT แล้วไม่ต้องรายงานซ้ำอีกใช่หรือไม่	ถ้ารายงานในชุด PLT เดิมที่ใช้ Counterparty แบบอยู่ในชุดข้อมูลเลย ต้องรายงานชุดข้อมูล “Counterparty” มาให้ ธปท. และในอนาคต PLT จะมีการปรับมาใช้ในรูปแบบเดียวกันกับชุดข้อมูลนี้ แต่ถ้ารายงานในชุดข้อมูล PLT ฉบับปรับปรุงแล้ว ไม่ต้องส่ง Counterparty มาอีก เพราะสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
2. SLA of Provider		
16	SLA ของ บริษัทบริหารสินทรัพย์ (บพส.) ต้องกำหนดขึ้นเอง หรือไม่ต้องรายงาน	ชุดข้อมูล “SLA of provider” กำหนดให้สถาบันการเงิน และสถาบันการเงินเฉพาะกิจรายงานเท่านั้น (Non-Bank ไม่ต้องรายงานชุดข้อมูลนี้)
17	Service ใดที่มีใน SLA	ธปท. ได้รวบรวม SLA จากแต่ละสถาบันที่มีประกาศหน้า Website รวมถึงที่เผยแพร่ใน Website 1213 ไว้แล้ว ตาม link แนบ https://www.1213.or.th/th/tools/programs/Pages/SLA.aspx ตัวอย่างเช่น เรื่องไถ่ถอนหลักประกัน การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับสินเชื่อรายย่อยบุคคลธรรมดา ออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ รายการเหล่านี้มีการกำหนด SLA ตาม industry ถ้าเรื่องที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับ SLA ในชุดข้อมูล “Complaint status” ก็แจ้งเพียงสถานะให้ ธปท. ทราบใน Data element “Complaint Status” ว่ายืนยันการรับเรื่อง แจ้งความคืบหน้า และยุติ เท่านั้น ส่วน Data element “Processing Period” ให้เป็นค่าว่าง
18	Service Type by SLA มีทั้งการยืนยัน รับเรื่องร้องเรียน และ ส่วนที่เป็น กระบวนการจริง จะต้องเลือกกรอก ข้อมูลอย่างไร เช่น เรื่องธุรกรรมฝาก/ถอน	ให้สถาบันรายงานปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่มีการกำหนด ระยะเวลา SLA โดยใน ชุดข้อมูล “Complaint” ให้รายงาน Service Type by SLA ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจริงของ สถาบัน สำหรับการยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ธปท. จะนำ Data element “Complaint Date” และ “Status Date” มา คำนวณเพื่อพิจารณาว่าการยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนของ สถาบันอยู่ภายในระยะเวลา SLA ที่สถาบันรายงานมาใน ชุด ข้อมูล “SLA of Provider” หรือไม่
19	กรณีมีเหตุฉุกเฉิน สถาบันไม่สามารถ นำส่งข้อมูล SLA ได้ก่อนวันที่เริ่มใช้ ข้อมูลใหม่ สถาบันควรดำเนินการ อย่างไร	ให้สถาบันนำส่งรายการที่มีการเปลี่ยนแปลงภายใน 7 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ข้อมูลใหม่มีผลบังคับใช้
20	หาก Service Type by SLA ของ สถาบันมีการยกเลิก สถาบันต้อง รายงานข้อมูลอย่างไร	ให้สถาบันรายงาน Data element “Service Type by SLA” รายการที่ต้องการยกเลิก โดยระบุวันที่ยกเลิกใน Data Element “End Date”

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
3. Complaint		
21	กรณีที่สถาบันได้รับแจ้งปัญหาจากการใช้บริการทางการเงิน เช่นการใช้บัตรที่ตู้เอทีเอ็มแล้วเครื่องไม่คืนบัตร ต้องรายงานในชุดข้อมูล “Complaint” ด้วยหรือไม่	กรณีนี้กำหนดให้รายงานปัญหาที่เกิดขึ้นในชุดข้อมูล “Complaint” ด้วย
22	หาก ธปท. กำหนดให้เริ่มรายงานในปี 2566 แต่สถาบันมีรายการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะค้างอยู่ในระบบ สถาบันต้องยกยอดขึ้นรายงานรูปแบบใหม่และส่งใน ม.ค. 2566 ใช่หรือไม่	กำหนดให้รายงานชุดข้อมูล “Complaint” และ “Suggestion” ที่เกิดขึ้นในเดือน ม.ค. 2566 เท่านั้น
23	หากไม่มีการร้องเรียน ให้นำส่งฟอร์มเปล่าใช่หรือไม่	หากในเดือนที่ผ่านมา ทางสถาบันไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนเลย ให้สถาบันนำส่งเป็นไฟล์ว่างแบบไม่มีตัวอักษรในไฟล์ และให้ตั้งชื่อไฟล์ว่างตามรูปแบบที่ ธปท. กำหนด
24	กรณีความผิดพลาดจากการโอนเงินที่มีลูกค้าได้รับผลกระทบ 50 ราย แต่มีลูกค้าแจ้งร้องเรียน 2 ราย ให้รายงานอย่างไร	กรณีเรื่องร้องเรียนให้สถาบันรายงานตามที่ลูกค้าร้องเรียนจริง ในกรณีดังกล่าวให้รายงาน 2 ข้อร้องเรียน
25	Data element “Customer Counterparty ID” และ “Complainant Counterparty ID” มีความเหมือนและความแตกต่างกันอย่างไร	Data element “Customer Counterparty ID” หมายถึง เลขที่อ้างอิงของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการทางการเงินของสถาบัน Data element “Complainant Counterparty ID” หมายถึง เลขที่อ้างอิงของผู้แจ้งปัญหาหรือร้องเรียน โดยกำหนดให้รายงาน ID ทั้งสองแตกต่างกันดังนี้ - กรณีลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการทางการเงินของสถาบันและผู้ร้องเรียน <u>เป็นคนเดียวกัน</u> และระบุตัวตนได้ กำหนดให้รายงาน ID ของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของสถาบันที่ Data element “Customer Counterparty ID” เท่านั้น - กรณีผู้ร้องเรียนยังไม่ได้ชื่อหรือเป็นลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการทางการเงินของสถาบัน แต่สามารถระบุตัวตนผู้ร้องเรียนได้ กำหนดให้รายงาน ID ของผู้ร้องเรียนที่

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
		Data element “Complainant Counterparty ID” เท่านั้น - กรณีลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการทางการเงินของสถาบันและผู้ร้องเรียน <u>เป็นคนละคนกัน</u> และระบุตัวตนได้ กำหนดให้รายงาน ID ของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของสถาบันที่ Data element “Customer Counterparty ID” และรายงาน ID ของผู้ร้องเรียนที่ Data element “Complainant Counterparty ID”
26	ในกรณีที่สถาบันได้รับเรื่องร้องเรียนจาก ธปท. ต้องนำมารายงานในชุดข้อมูล “Complaint” อีกหรือไม่	ไม่ต้องรายงาน เนื่องจาก ธปท. จะรวบรวมจากข้อมูลในระบบรับเรื่องร้องเรียนของ ธปท.
27	การรายงาน Classification “Product or Service Type Code” “อสังหาริมทรัพย์สินรอการขาย” ที่สถาบันเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ซึ่งอาจได้มาจากการชำระหนี้ การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาด ต้องรายงานด้วยหรือไม่	การรายงานในเรื่องนี้จะเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการซื้ออสังหาริมทรัพย์รอการขายจากสถาบัน ซึ่งจะรวมถึงกรณีการซื้อแบบผ่อนชำระกับสถาบันด้วย สถาบันต้องรายงานใน Classification “อสังหาริมทรัพย์สินรอการขาย”
28	การรายงาน Classification “Complaint Type Code” “การบังคับขายผลิตภัณฑ์ / บริการ พ่วงประกัน” ครอบคลุมกรณีใดบ้าง	ครอบคลุมในกรณีดังต่อไปนี้ - ลูกค้าต้องสมัครใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่มีลักษณะ (feature) ของการประกันภัยร่วมด้วยเท่านั้น หรือ - ลูกค้าต้องสมัครใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินพร้อมกับการสมัครใช้ผลิตภัณฑ์ประกันภัย หรือ - กำหนดให้การใช้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยเป็นเงื่อนไขในการขอใช้บริการ หรือ - กำหนดให้ลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง หรือ - กำหนดให้การทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นเงื่อนไขในการขอใช้บริการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
		โดยไม่ให้สิทธิลูกค้าเลือกสมัครใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินประเภทอื่น หรือสมัครเฉพาะผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน หรือเลือกบริษัทประกัน ไม่รวมถึงกรณีผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่ได้รับการออกแบบให้ต้องมีบัตรเดบิตหรือบัตรเครดิตที่เฝ้าควบคุมคู่กับการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินดังกล่าว
29	การรายงาน Classification “Complaint Type Code” “การบังคับขายผลิตภัณฑ์ / บริการ พ่วงผลิตภัณฑ์อื่น / บริการอื่น” รวมถึงกรณีผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่ได้รับการออกแบบให้ต้องมีบัตรเดบิตหรือบัตรเครดิตที่เฝ้าควบคุมคู่กับการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน ด้วยหรือไม่	ไม่รวมถึงกรณีผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่ได้รับการออกแบบให้ต้องมีบัตรเดบิตหรือบัตรเครดิตที่เฝ้าควบคุมคู่กับการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน
30	การรายงาน Classification “Complaint Type Code” “ดอกเบี้ยค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับ” ครอบคลุมกรณีใดบ้าง	ครอบคลุมในกรณีดังต่อไปนี้ - ให้รวมถึงค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ค่าปรับ เบี้ยปรับ หรือรายการอื่นใดที่มีความหมายในทำนองเดียวกัน ที่สถาบันเรียกเก็บจากลูกค้าเนื่องจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขหรือข้อตกลงของผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินด้วย - ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับตามที่กล่าวข้างต้นไม่รวมถึงปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือการผ่อนผันการชำระหนี้ โดยปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะนำไปรายงานใน Classification “การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ / ผ่อนผันการชำระหนี้”
31	การรายงาน Classification “Complaint Type Code” “อัตราดอกเบี้ย / ค่าธรรมเนียม / ค่าปรับไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นธรรม” รวมถึง	ไม่รวมถึงปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับค่าติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นธรรม ซึ่งมีระบุไว้เป็นการเฉพาะใน Classification “ค่าติดตามทวงถามหนี้ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นธรรม” แล้ว

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ ค่าติดตามทางถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม หรือไม่เป็นธรรม ด้วยหรือไม่	
32	การรายงาน Classification “Complaint Type Code” “ความ บกพร่อง ผิดพลาด ล่าช้า ละเลย หรือ ความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ ระบบงาน หรือกระบวนการ” รวมถึง ปัญหาหรือ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง กับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือการ ผ่อนผันการชำระหนี้ ด้วยหรือไม่	หากข้อร้องเรียนเกิดจากความบกพร่อง ผิดพลาด ล่าช้า ละเลย หรือความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ ที่มีผลมาจากการ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ กำหนดให้รายงานใน Classification “การปรับปรุงโครงสร้างหนี้/ ผ่อนผันการ ชำระหนี้”
33	การรายงาน Classification “Complaint Type Code” “มารยาท การให้บริการของพนักงาน” รวมถึง ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ติดตามทางถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม ด้วย หรือไม่	ไม่รวมถึงปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการติดตามทาง ถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม ซึ่งระบุไว้เป็นการเฉพาะใน Classification “การติดตามทางถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม”
34	การรายงาน Classification “Complaint Type Code” “ความไม่ พึงพอใจในผลิตภัณฑ์ (เช่น เงื่อนไขและ สิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์)” รวมถึง ความไม่พึงพอใจในคุณภาพของ ของ รางวัลหรือของสมนาคุณ ด้วยหรือไม่	ไม่รวมถึงความไม่พึงพอใจในคุณภาพของ ของรางวัลหรือของ สมนาคุณ หรือความไม่พึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการ ต่าง ๆ ที่สืบเนื่องมาจากของรางวัลหรือของสมนาคุณที่ได้รับ โดยสถาบันไม่ต้องนำปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนข้างต้นมารวม รายงานในชุดข้อมูล “Complaint”
35	การรายงาน Classification “Complaint Type Code” “การ ทุจริต” รวมถึงกรณีที่เป็นการแจ้ง เบาะแส โดยผู้ที่แจ้งเบาะแสซึ่งเป็นผู้ที่ ไม่มีส่วนเสียด้วยหรือไม่	ไม่รวมถึงกรณีที่เป็นการแจ้งเบาะแส โดยผู้ที่แจ้งเบาะแสซึ่ง เป็นผู้ที่ไม่มีส่วนเสียประโยชน์โดยตรงเห็นว่าเจ้าหน้าที่ หรือ พนักงาน หรือลูกจ้าง หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจาก สถาบันปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่ ควรได้ โดยการแจ้งเบาะแสนี้ให้นำไปรายงานในชุดข้อมูล “Suggestion”
36	การรายงาน Classification “Complaint Type Code” “ความ	ไม่ครอบคลุมถึงปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความ ผิดพลาด ล่าช้าหรือละเลยในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งระบุไว้เป็น การเฉพาะใน Classification อื่นแล้ว เช่น Classification ภายใต้ “กระบวนการขาย”, ภายใต้ “ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
	ผิดพลาด / ลำช้า / ละเลยของเจ้าหน้าที่” ไม่ครอบคลุมกรณีใดบ้าง	หรือค่าปรับ”, “ความผิดพลาด / ลำช้าเกี่ยวกับเอกสาร”, “มารยาทการให้บริการของพนักงาน”, “ความไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์ (เช่น เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์)” , “การติดตามทวงถามหนี้ไม่เหมาะสม”, “ปัญหาเกี่ยวกับหลักประกัน / สินทรัพย์หรือสินทรัพย์ที่เป็นประกัน / ผู้ค้ำประกัน / การโอนกรรมสิทธิ์” และ “การทุจริต”
37	การรายงาน Classification “Complaint Type Code” “ความผิดพลาด / ลำช้าของกระบวนการ” ไม่ครอบคลุมกรณีใดบ้าง	ไม่ครอบคลุมถึง ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดพลาดหรือล่าช้าของกระบวนการในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งระบุไว้เป็นการเฉพาะใน Classification อื่นแล้ว เช่น Classification ภายใต้ “กระบวนการขาย”, ภายใต้ “ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับ”, “ความผิดพลาด / ลำช้าเกี่ยวกับเอกสาร”, “ความไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์ (เช่น เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์)” และ “ปัญหาเกี่ยวกับหลักประกัน / สินทรัพย์หรือสินทรัพย์ที่เป็นประกัน / ผู้ค้ำประกัน / การโอนกรรมสิทธิ์”
38	การรายงาน Classification “Complaint Type Code” “ความผิดพลาด / ลำช้าของระบบงาน” ไม่ครอบคลุมกรณีใดบ้าง	ไม่ครอบคลุมถึงปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดพลาดหรือล่าช้าของระบบงานในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งระบุไว้เป็นการเฉพาะใน Classification อื่นแล้ว เช่น Classification ภายใต้ “กระบวนการขาย”, ภายใต้ “ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับ”, “ความผิดพลาด / ลำช้าเกี่ยวกับเอกสาร”, “ความไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์ (เช่น เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์)”, “ปัญหาเกี่ยวกับหลักประกัน / สินทรัพย์หรือสินทรัพย์ที่เป็นประกัน / ผู้ค้ำประกัน / การโอนกรรมสิทธิ์” และ “ช่องทางการให้บริการดิจิทัลช่องทาง”
39	การรายงาน Classification “Complaint Type Code” “ช่องทางการให้บริการดิจิทัลช่องทาง” ไม่ครอบคลุมกรณีใดบ้าง	ไม่ครอบคลุมถึงปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความขัดข้องในการใช้งาน ซึ่งระบุไว้เป็นการเฉพาะใน Classification อื่นแล้ว เช่น Classification ภายใต้ “กระบวนการขาย”, ภายใต้ “ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับ”, “ความผิดพลาด / ลำช้าเกี่ยวกับเอกสาร”, “ความไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์ (เช่น เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์)” และ “ปัญหาเกี่ยวกับหลักประกัน / สินทรัพย์

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
		หรือสินทรัพย์ที่เป็นประกัน / ผู้ค้ำประกัน / การโอนกรรมสิทธิ์”
40	การรายงาน Classification “Complaint Type Code” “การทักท้วงรายการ” ได้แก่อะไรบ้าง	จำนวนเงินหรือบัญชีผู้รับเงินไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ ความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่หรือระบบงาน จำนวนเงินที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง/ การแอบอ้างทำธุรกรรมโดยมิฉฉาชีพ การปฏิเสธรายการการใช้จ่ายเนื่องจากสื่อการชำระเงินถูกขโมย ปลอมแปลง หรือถูกหลอกลวงให้ทำธุรกรรม
41	การรายงาน Classification “Complaint Type Code” “การทักท้วงรายการ” ไม่ครอบคลุมกรณีใดบ้าง	ไม่ครอบคลุมถึงกรณีที่ลูกค้าขอความอนุเคราะห์ให้สถาบันดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขผลจากการทำธุรกรรมที่ลูกค้าได้ดำเนินการโดยเกิดความผิดพลาด เช่น ไม่ได้ตรวจสอบรายละเอียดจำนวนเงิน หรือรายละเอียดบัญชีที่ใช้หรือบัญชีที่รับโอนให้ถูกต้องก่อนดำเนินการโอนเงิน กรณีดังกล่าวให้นำไปรายงานชุดข้อมูล “Suggestion”
42	การรายงาน Classification “Complaint Type Code” “การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ / ผ่อนผันการชำระหนี้” ไม่ครอบคลุมกรณีใดบ้าง	ไม่ครอบคลุมถึงกรณีที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือขอผ่อนผันการชำระหนี้กับสถาบัน โดยการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือขอผ่อนผันการชำระหนี้ให้นำไปรายงานในชุดข้อมูล “Suggestion”
4. Complaint status:		
43	หากไม่มีการ update สถานะของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน ให้นำส่งฟอร์มเปล่าใช้หรือไม่	หากในเดือนที่ผ่านมา ทางสถาบันไม่มีการ update สถานะของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเลย ให้สถาบันนำส่งเป็นไฟล์ว่างแบบไม่มีตัวอักษรในไฟล์ และให้ตั้งชื่อไฟล์ว่างตามรูปแบบที่ ธปท. กำหนด
44	รายงานเรื่องร้องเรียนที่มี True และ false (True : สาเหตุจากผู้ให้บริการ หรือ False : ไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ) ควรรายงานอย่างไร สถาบันสามารถรายงานใน Data element “Cause from Provider Flag” ใช่หรือไม่	หาก false หมายถึงสถาบันพิจารณาแล้วว่าปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนไม่ได้มีสาเหตุมาจากสถาบัน ในชุดข้อมูล “Complain status” ให้ระบุ 0 ใน Data element "Cause from Provider Flag"
45	กรณีลูกค้าแจ้งเรื่องร้องเรียนเหตุการณ์ที่ผ่านมานานแล้ว เช่น ร้องเรียนการทำประกันที่ผ่านไปหลายปีแล้ว ในส่วน	สถาบันต้องรายงาน Data element “Processing Period” เมื่อข้อร้องเรียนดังกล่าวยุติแล้ว เฉพาะกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับ SLA หากเป็นกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับ SLA ก็ไม่ต้องรายงาน Data element “Processing Period”

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
	ของ Data element “Processing Period” จะเริ่มนับจากวันไหน	ตัวอย่างที่ต้องรายงาน Data element “Processing Period” เช่น 1. “Service Type by SLA Code” = การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง >> ให้รายงาน Data element “Processing Period” โดยนับตั้งแต่วันที่ลูกค้าแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือขอความอนุเคราะห์ให้ตรวจสอบรายการ (ก่อนที่ลูกค้าจะร้องเรียนว่าดำเนินการล่าช้า) ไปจนถึงวันที่ระบบปรับปรุงรายการได้ถูกต้อง 2. “Service Type by SLA Code” = การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย ธนาคารดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนหลักประกันได้ กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น >> ให้รายงาน Data element “Processing Period” โดยนับตั้งแต่วันที่ชำระหนี้เสร็จสิ้น (ก่อนที่ลูกค้าจะร้องเรียนว่าดำเนินการล่าช้า) ไปจนถึงวันที่สถาบันเตรียมเอกสารเรียบร้อยให้ลูกค้าสามารถดำเนินการไถ่ถอนได้
46	ชุดข้อมูล “Complaint Status” ใน Data element “Processing Period” ควรกรอกในกรณีไหน	ชุดข้อมูล “Complaint Status” ใน Data element “Processing Period” ให้รายงานเมื่อเรื่องร้องเรียนนั้นมีกำหนดไว้ตาม SLA สามารถดูได้จาก CL : “Service Type by SLA Code” และให้นับจำนวนวันใน Data element “Processing Period” ตามตัวอย่าง เช่น การไถ่ถอนหลักประกัน ถ้าเรื่องไถ่ถอนสามารถทำได้ตั้งแต่วันที่ 1 แต่ลูกค้าแจ้งเรื่องร้องเรียนในวันที่ 5 กำหนดให้สถาบันนับจำนวนวันใน Data element “Processing Period” ตั้งแต่วันที่ 1
47	กรณีมีลูกค้าร้องเรียนเรื่องการขายประกันพ่วงสินค้า แต่เรื่องผ่านมาแล้ว 1 ปีจะต้องนับใน Data element “Processing Period” อย่างไร	แนะนำให้ดูเรื่องร้องเรียนจาก CL: “Service Type by SLA Code” ก่อนว่ามีเรื่องนี้หรือไม่ ถ้าไม่มีก็ไม่ต้องรายงานใน Data element “Processing Period”

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
48	Data element “Action Description” หมายถึงอะไร และต้องรายงานเมื่อใด	Data element “Action Description” หมายถึงรายละเอียดการดำเนินการปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่สถาบันได้ดำเนินการแก้ไข หรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ และได้มีการจัดเก็บในระบบงานของสถาบันจริง โดยกำหนดให้สถาบันต้องรายงาน Data element “Action Description” ในกรณีที่ Data element “Complaint Status” เป็น “การยุติเรื่อง”
49	Data element “Complaint Status” จำเป็นต้องรายงานครบทั้ง 3 สถานะหรือไม่	สถาบันไม่จำเป็นต้องรายงานครบทั้ง 3 สถานะ หากสถาบันสามารถยุติเรื่องได้เร็ว ไม่ต้องรายงานสถานะแจ้งความคืบหน้า โดยแจ้งสถานะยุติเรื่องได้เลย
50	Data element “Processing Period” ควรรายงานกรณีใดบ้าง และรายงานอย่างไร	กำหนดให้รายงาน Data element “Processing Period” ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีการแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนใน Data element “Product or Service Type” ที่มีความเกี่ยวข้องกับการกำหนด SLA ของสถาบัน โดยในการรายงานมี 2 รูปแบบดังนี้ 1. กรณีที่ SLA เป็นการแจ้งปัญหา เช่น การหักทวงการชำระเงินของผู้ถือบัตร ให้รายงาน Data element “Processing Period” ตั้งแต่วันที่ลูกค้าแจ้งปัญหาจนถึงวันที่สถาบันแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ 2. กรณีที่ SLA เป็นการขอรับบริการ เช่น การขอข้อมูล Bank Statement และลูกค้าไม่ได้รับบริการในเวลาที่กำหนดตาม SLA จึงร้องเรียนเข้ามา ให้รายงาน Data element “Processing Period” ตั้งแต่วันที่ลูกค้าแจ้งขอรับบริการ จนถึงวันที่สถาบันสามารถยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
5. Suggestion		
51	หากไม่มีข้อมูลข้อเสนอแนะ เบาะแส หรือการขอความอนุเคราะห์การใช้บริการทางการเงิน ให้นำส่งฟอร์มเปล่าใช่หรือไม่	หากในเดือนที่ผ่านมา ทางสถาบันไม่ได้รับข้อมูลข้อเสนอแนะ เบาะแส หรือการขอความอนุเคราะห์การใช้บริการทางการเงินเลย ให้สถาบันนำส่งเป็นไฟล์ว่างแบบไม่มีตัวอักษรในไฟล์ และให้ตั้งชื่อไฟล์ว่างตามรูปแบบที่ ธปท. กำหนด
52	การขอเลื่อนนัดชำระของลูกค้า นับเป็นการขอความอนุเคราะห์ใช่หรือไม่	หากสถาบันพิจารณาแล้วว่าการขอเลื่อนนัดชำระหนี้ของลูกค้าเป็นการขอให้สถาบันช่วยดำเนินการให้เพิ่มเติม หรือ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
		เข้าข่ายตามคํานิยามที่ ธปท. จัดทำ และไม่ใช้การแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน ให้สถาบันรายงานเรื่องดังกล่าวใน ชุดข้อมูล “Suggestion”
53	Debt compromising ถือเป็นขอความอนุเคราะห์ หรือแจ้งเรื่องร้องเรียน	Debt compromising ถือว่าเป็นขอความอนุเคราะห์
54	Data element “Customer Counterparty ID” และ “Suggester Counterparty ID” มีความเหมือนและความแตกต่างกันอย่างไร	Data element “Customer Counterparty ID” หมายถึง เลขที่อ้างอิงของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการทางการเงินของสถาบัน Data element “Suggester Counterparty ID” หมายถึง เลขที่อ้างอิงของผู้ให้ข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส หรือขอความอนุเคราะห์การใช้บริการทางการเงิน โดยกำหนดให้รายงาน ID ทั้งสองแตกต่างกันดังนี้ - กรณีลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการทางการเงินของสถาบันและผู้ให้ข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส หรือขอความอนุเคราะห์การใช้บริการทางการเงิน <u>เป็นคนเดียวกัน</u> และระบุตัวตนได้ กำหนดให้รายงาน ID ของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของสถาบันที่ Data element “Customer Counterparty ID” เท่านั้น - กรณีผู้ให้ข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส หรือขอความอนุเคราะห์การใช้บริการทางการเงินไม่ได้ชื่อหรือเป็นลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/บริการทางการเงินของสถาบัน แต่สามารถระบุตัวตนผู้ร้องเรียนได้ กำหนดให้รายงาน ID ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส หรือขอความอนุเคราะห์ที่ Data element “Suggester Counterparty ID” เท่านั้น - กรณีลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการทางการเงินของสถาบันและผู้ให้ข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส หรือขอความอนุเคราะห์การใช้บริการทางการเงิน <u>เป็นคนละคนกัน</u> และระบุตัวตนได้ กำหนดให้รายงาน ID ของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของสถาบันที่ Data element “Customer Counterparty ID” และรายงาน ID ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส หรือขอความอนุเคราะห์ที่ Data element “Suggester Counterparty ID”

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
55	หากสถาบันได้ดำเนินการจ้างผู้ให้บริการภายนอกประมวลผลข้อมูลจาก Social media หรือการใช้เครื่องมือ Social listening ในการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะหรือการแจ้งเบาะแสของสถาบัน ทำให้ไม่สามารถรายงานแยกเป็นรายเรื่องได้ สถาบันควรรายงานข้อมูลดังกล่าวอย่างไร	หากสถาบันไม่สามารถแยกรายงานข้อเสนอแนะหรือการแจ้งเบาะแสเป็นรายเรื่องได้ ในชุดข้อมูล “Suggestion” กำหนดให้ระบุ Data element “Aggregation Flag” เป็น 1 และระบุ Data element “Aggregate Suggestion Amount” เป็นยอดรวมของจำนวนเรื่องแยกตาม Data element “Product or Service Type” และ Data element “Suggestion type”
6. Active Account or Total Transaction		
56	อยากทราบจุดประสงค์ในชุดข้อมูล “Active Account or Total Transaction” ที่ต้องให้สถาบันรายงานข้อมูล Data element "Active Account or Total Transaction" รายเดือน	ชปท. กำหนดให้รายงานชุดข้อมูล “Active Account or Total Transaction” เพื่อนำมาใช้คำนวณสัดส่วนต่าง ๆ ต่อบัญชีหรือธุรกรรมทั้งหมด เพื่อนำไปวิเคราะห์ในมุมมองอื่นเพิ่มเติม เช่น % สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการร้องเรียนเทียบกับจำนวนบัญชี / ธุรกรรม, % สัดส่วนจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วเทียบกับจำนวนบัญชี / ธุรกรรม ซึ่งชุดข้อมูล “Active Account or Total Transaction” นี้ในปัจจุบันสถาบันได้รายงานมาอยู่แล้วใน "แบบรายงาน 1.2 รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน" ไม่ใช่ข้อมูลที่ขอใหม่
57	Data element “Active Account or Total Transaction of Ordinary” และ “Active Account or Total Transaction of Juristic” ที่มีการแบ่งตาม “Product or Service Type” ต้องรายงานเมื่อใด และสถาบันใดบ้างที่ต้องรายงาน	ให้สถาบันรายงาน Data element “Active Account or Total Transaction of Ordinary” และ “Active Account or Total Transaction of Juristic” สำหรับทุกประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่สถาบันมีการให้บริการอยู่
58	หากในเดือนที่ผ่านมาไม่มีปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน สถาบันจะต้องรายงาน Data element “Active Account or Total Transaction of Ordinary” และ “Active Account or Total Transaction of Juristic” ที่มีการแบ่งตาม “Product or Service Type” หรือไม่	ให้สถาบันรายงานข้อมูลดังกล่าวเป็นประจำทุกเดือน โดยกำหนดให้สถาบันรายงาน Data element “Active Account or Total Transaction of Ordinary” และ “Active Account or Total Transaction of Juristic” ที่สถาบันให้บริการจริงในงวดที่รายงานข้อมูล

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
59	ถ้าสถาบันยังไม่มีบริการตาม Data element “Product or Service Type” ต้องรายงานในชุดข้อมูล “Active Account or Total Transaction” อย่างไร	กรณีสถาบันยังไม่เปิดให้บริการแก่ลูกค้า ให้นำส่งชุดข้อมูล “Active Account or Total Transaction” เป็นไฟล์ว่าง โดยตั้งชื่อไฟล์ตามรูปแบบที่ ธปท. กำหนด กรณีสถาบันเปิดให้บริการแล้วแต่ยังไม่มีลูกค้า ให้สถาบัน นำส่งชุดข้อมูล “Active Account or Total Transaction” โดยระบุจำนวนบัญชีสะสมถึง ณ สิ้นเดือนที่รายงาน (ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน) หรือ จำนวนธุรกรรมในแต่ละเดือน (การให้บริการการชำระเงิน) เป็น 0 ตาม Data element “Product or Service Type” ที่สถาบันเปิดให้บริการ