

คำถามและคำตอบของการประชุม Hearing  
 การรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการแบบรายข้อร้องเรียน  
 วันศุกร์ที่ 19 พฤศจิกายน 2564 เวลา 9.30 – 12.00 น.  
 Microsoft Teams

1. คำถามคำตอบในที่ประชุม

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
เรื่องทั่วไป		
1	อยากให้สรุปว่ามีการกำหนดให้สถาบันการเงิน หน่วยงาน บริษัท หรือ AMC ต้องรายงานเรื่องใดบ้าง	ในเอกสารเผยแพร่ data document จะมีการกำหนดใน Reporting scope ที่ระบุกลุ่มผู้ให้บริการรายงานที่ต้องรายงานในแต่ละชุดข้อมูล
2	ขอให้ ธพท. ให้นิยามเรื่องร้องเรียน และเรื่องเสนอแนะ ว่าแบบใดจะถือเป็นเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอนแนะ	ในเอกสารเผยแพร่ data document จะมีนิยามเรื่องร้องเรียน และเรื่องเสนอแนะ
3	บปส. ต้องจัดทำรายงานด้วยหรือไม่	บปส. ต้องจัดทำรายงานชุดข้อมูลส่ง ธพท. ตามที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส2. 4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ซึ่งระบุให้ผู้ให้บริการได้บังคับของประกาศ Market conduct เปิดเผยแพร่ข้อมูลคุณภาพการให้บริการตามแนวทางและรูปแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
4	บปส. ถ้ายังไม่รับซื้อรับโอนหรือบริหาร ต้องแจ้งรายงานผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่	กรณีผู้ให้บริการยังไม่เปิดให้บริการแก่ลูกค้าให้นำส่งชุดข้อมูล Active Service เป็นไฟล์ว่าง โดยตั้งชื่อไฟล์ตามรูปแบบที่ ธพท. กำหนด กรณีผู้ให้บริการเปิดให้บริการแล้วแต่ยังไม่มีลูกค้า ให้ผู้ให้บริการรายงานจำนวนบัญชีหรือจำนวนธุรกรรมของผลิตภัณฑ์/บริการที่ผู้ให้บริการมีการให้บริการเป็น 0 ในชุดข้อมูล Active Service

ชื่อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
<b>1. กลุ่ม Counterparty</b>		
5	กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ใช่ลูกค้าธนาคารและปฏิเสธการให้ข้อมูลบางส่วน เช่น บัตรประชาชน หรือบางรายอาจจะไม่ให้นำามสกุล ควรรายข้อมูลกลุ่ม Counterparty อย่างไร	ถ้าสถาบันไม่ทราบรหัส ID ใดๆ ของลูกค้าที่มาร้องเรียน ในชุดข้อมูล Counterparty X ID ไม่ต้องรายงาน และในชุดข้อมูล Complaint ให้สถาบันรายงานค่าว่างใน data element "Counterparty ID" ได้ กรณีนี้เช่นได้รับร้องเรียนจากทาง Social เป็นต้น
6	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 "Counterparty ID" ถ้าใส่เป็นเลขประชาชน 13 หลัก ก็ไม่ต้องรายงานชุดข้อมูล Ordinary Counterparty แต่ถ้ากรณีไม่ทราบเลขประชาชน 13 หลักก็ไม่ต้องรายงานชุดข้อมูล Counterparty x ID
7	หากผู้ร้องเรียนไม่ใช่ลูกค้าในระบบฐานข้อมูลของบริษัท และลูกค้าให้ข้อมูลไม่ครบเช่น วันเดือนปีเกิด และข้อมูลนั้นที่เป็น Mandatory ในรายงาน จะดำเนินการอย่างไร	หากมีข้อมูลของผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน สามารถรายงานได้ตามกรณีต่อไปนี้ 1. 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

ชื่อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
		<p>- ให้รายงานชุดข้อมูล Counterparty x Id ด้วย เลขที่อ้างอิงบุคคลหรือนิติบุคคลของผู้ร้องเรียน เช่น รหัสประจำตัวประชาชน แต่ไม่ต้องรายงานชุดข้อมูล Juristic Counterparty และ Ordinary Counterparty เนื่องจากอยู่ในช้อยกเว้น</p> <p>2. กรณีไม่ทราบข้อมูลผู้ร้องเรียนเลย หรือทราบ เลขที่อ้างอิงบุคคลหรือนิติบุคคลของผู้ร้องเรียน แต่เลขที่อ้างอิงนั้นไม่ได้รับการยกเว้นการ รายงานชุดข้อมูล Juristic Counterparty และ Ordinary Counterparty และไม่ทราบ รายละเอียดอื่น ๆ ที่จะรายงานในชุดข้อมูล Juristic Counterparty และ Ordinary Counterparty ได้</p> <p>- ให้รายงาน Data Element: Counterparty Id ในชุดข้อมูล Complaint และ Suggestion เป็นค่าว่าง (Data Element นี้เป็น optional)</p> <p>- ไม่ต้องรายงานชุดข้อมูล ในกลุ่ม Counterparty (ไม่มีผลกับ Mandatory ใน Data Element: Birthdate เนื่องจากความเป็น Mandatory ระดับ Data Element จะมีผล ต่อเมื่อรายงาน ชุดข้อมูล นั้น ๆ มา แต่ในกรณีนี้ ไม่ได้รายงานทั้ง ชุดข้อมูล จึงไม่จำเป็นต้อง รายงาน Data Element ดังกล่าวมาด้วย ทั้งนี้ data model ได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างชุด ข้อมูล Counterparty x Id กับ Complaint และ Counterparty x Id กับ Suggestion ว่า เป็นความสัมพันธ์แบบ optional)</p>

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
8	ชุดข้อมูลกลุ่ม counterparty ให้นำส่งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง แต่หากมีข้อมูลเปลี่ยนแปลง บาง Counterparty ID ต้องส่งเฉพาะรายการที่เปลี่ยนแปลง (Change) หรือต้องส่งทั้งชุดที่มี Counterparty ID ที่ไม่เปลี่ยนด้วย (Chunk)	ชุดข้อมูลกลุ่ม Counterparty ให้นำส่งเฉพาะที่เปลี่ยนแปลง (Change)
9	กรณีที่สถาบันต้องรายงาน counterparty บน RDT Credit สำหรับสินเชื่อยุ่แล้ว หากลูกค้าที่ขอสินเชื่อ มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน สถาบันสามารถรายงาน Counterparty ID ของลูกค้าดังกล่าวใน RDT Credit ที่เดียวได้หรือไม่	เนื่องจาก counterparty สำหรับ RDT Credit และการรายงานข้อมูลคุณภาพฯ เรื่องร้องเรียน นี้ ธปท. ใช้ counterparty ร่วมกัน ดังนั้น หากลูกค้าเป็นนิติบุคคล หรือบุคคลธรรมดา รายเดียวกัน สามารถรายงานมาครั้งเดียว ธปท. จะสามารถใช้ counterparty ID อ้างอิงได้ทั้งโครงการ RDT credit และการรายงานข้อมูลคุณภาพฯ เรื่องร้องเรียน
10	ขอความชัดเจนเกี่ยวกับความถี่ในการรายงานระหว่างชุดข้อมูลกลุ่ม Counterparty และชุดข้อมูล Complaint ต้องส่งอย่างไร ถ้า Counterparty ต้องรายงานทันทีเลยหรือไม่	หากสถาบันทราบ ID ของลูกค้าที่มาร้องเรียน กำหนดให้รายงานข้อมูลกลุ่ม Counterparty ก่อนสิ้นไตรมาสนั้นเพื่อใช้อ้างอิงกับชุดข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง
11	การแจ้งเบาะแสไม่สามารถระบุตัวตนได้ จะให้รายงานอย่างไร	กรณีไม่ทราบว่าผู้แจ้งเป็นใครไม่ต้องรายงานชุดข้อมูลกลุ่ม Counterparty แต่ให้รายงานในชุดข้อมูล Suggestion โดย data element "Counterparty ID" ให้ระบุเป็นค่าว่าง
12	ชุด Counterparty ถ้ามีการรายงาน PLT แล้วไม่ต้องการรายงานซ้ำอีกใช่หรือไม่	ถ้ารายงานในชุด PLT เดิมที่ใช้ Counterparty แบบอยู่ในชุดข้อมูลเลย ต้องการรายงานชุดข้อมูล Counterparty มาให้ ธปท. และในอนาคต PLT จะมีการปรับมาใช้ในรูปแบบเดียวกันกับชุดข้อมูลนี้ แต่ถ้ารายงานในชุดข้อมูล PLT ฉบับปรับปรุงแล้ว ไม่ต้องส่ง Counterparty มาอีก เพราะสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้

ชื่อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
<b>2.SLA of Provider</b>		
13	SLA ของ บริษัทบริหารสินทรัพย์ (บบส.) ต้องกำหนดขึ้นเอง หรือไม่ต้องรายงาน	ชุดข้อมูล SLA of provider กำหนดให้สถาบันการเงิน และสถาบันการเงินเฉพาะกิจรายงานเท่านั้น (Non-Bank ไม่ต้องรายงานชุดข้อมูลนี้)
14	Service ใดที่มีใน SLA	<p>ชปท. ได้รวบรวม SLA จากแต่ละสถาบันที่มีประกาศหน้า Website รวมถึงที่เผยแพร่ใน Website 1213 ไว้แล้ว ตาม link แนบ <a href="https://www.1213.or.th/th/tools/programs/Pages/SLA.aspx">https://www.1213.or.th/th/tools/programs/Pages/SLA.aspx</a></p> <p>ตัวอย่างเช่น เรื่องไถ่ถอนหลักประกัน การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับสินเชื่อรายย่อยบุคคลธรรมดา ออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ รายการเหล่านี้มีการกำหนด SLA ตาม industry ถ้าเรื่องที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับ SLA ในชุดข้อมูล Complaint status ก็แจ้งเพียงสถานะให้ ชปท. ทราบใน Data element “Complaint Status” ว่ายืนยันการรับเรื่องแจ้งความคืบหน้า และยุติ เท่านั้น ส่วน Data element “Processing Period” ให้เป็นค่าว่าง</p>
15	Service Type by SLA มีทั้งการยืนยันรับเรื่องร้องเรียน และ ส่วนที่เป็นกระบวนการจริง จะต้องเลือกกรอกข้อมูลอย่างไร เช่น เรื่องธุรกรรมฝาก/ถอน	<p>ให้ผู้ให้บริการรายงานปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่มีการกำหนดระยะเวลา SLA โดยใน ชุดข้อมูล Complaint ให้รายงาน Service Type by SLA ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจริงของผู้ให้บริการ</p> <p>สำหรับการยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน ชปท. สามารถนำข้อมูล complaint date และ status date มาคำนวณเพื่อพิจารณาว่าการยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการอยู่ภายในระยะเวลา SLA ที่ผู้ให้บริการรายงานมาใน ชุดข้อมูล SLA of Provider หรือไม่</p>

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
<b>3. Complaint</b>		
16	หาก ธพท. กำหนดให้เริ่มรายงานในปี 2566 แต่สถาบันมีรายการข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะค้างอยู่ในระบบ สถาบันต้องยกยอดขึ้นรายงานรูปแบบใหม่และส่งใน Q1/ 2566 ใช่หรือไม่	กำหนดให้รายงานชุดข้อมูล Complaint และ Suggestion ที่เกิดขึ้นในเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 เท่านั้น
17	หากไม่มีการร้องเรียน ให้นำส่งฟอร์มเปล่าใช่หรือไม่	หากในไตรมาสที่ผ่านมา ทางสถาบันไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนเลย ให้สถาบันนำส่งเป็นไฟล์ว่างแบบไม่มีตัวอักษรในไฟล์ และให้ตั้งชื่อไฟล์ว่างตามรูปแบบที่ ธพท. กำหนด
18	กรณีความผิดพลาดจากโอนเงินมีลูกค้าได้รับผลกระทบ 50 ราย แต่มีลูกค้าแจ้งร้องเรียน 2 ราย ให้รายงานอย่างไร	กรณีเรื่องร้องเรียนให้สถาบันรายงานตามที่ลูกค้าร้องเรียนจริง ในกรณีดังกล่าวให้รายงาน 2 ข้อร้องเรียน
<b>4. Complaint status</b>		
19	รายงานเรื่องร้องเรียนที่มี True และ false (True : สาเหตุจากผู้ให้บริการ หรือ False : ไม่ได้มีสาเหตุมาจากผู้ให้บริการ) ควรรายงานอย่างไร สถาบันสามารถรายงานใน Data element "Cause from Provider Flag" ใช่หรือไม่	หาก false หมายถึง ธพท. พิจารณาแล้วว่าไม่ได้มีสาเหตุมาจากผู้ให้บริการ ในชุดข้อมูล Complain status ให้ระบุ 0 ใน data element "Cause from Provider Flag"
20	กรณีลูกค้าแจ้งเรื่องร้องเรียนเหตุการณ์ที่ผ่านไปแล้ว เช่น ร้องเรียนการทำประกันที่ผ่านไปแล้วหลายปีแล้ว ในส่วนของ Data element "Processing Period" จะเริ่มนับจากวันไหน	สถาบันต้องรายงาน processing period เมื่อข้อร้องเรียนดังกล่าวยุติแล้ว เฉพาะกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับ SLA บางรายการ ซึ่งเงื่อนไขว่าจะต้องรายงานในกรณีใดบ้าง จะมีการเขียนเงื่อนไขที่ชัดเจนในเอกสารเผยแพร่ ซึ่งตัวอย่างในคำถาม เป็นกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับ SLA จึงไม่ต้องรายงาน processing period  ตัวอย่างที่ต้องรายงาน processing period เช่น 1. Service Type by SLA = การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM

ชื่อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
		<p>ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุง รายการให้ถูกต้อง</p> <p>&gt;&gt; ให้รายงาน processing period โดยนับตั้งแต่วันที่ลูกค้าแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือขอความอนุเคราะห์ให้ตรวจสอบรายการ (ก่อนที่ลูกค้าจะร้องเรียนว่าดำเนินการล่าช้า) ไปจนถึงวันที่ระบบปรับปรุงรายการได้ถูกต้อง</p> <p>2. Service Type by SLA = การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนหลักประกันได้ กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น</p> <p>&gt;&gt; ให้รายงาน processing period โดยนับตั้งแต่วันที่ชำระหนี้เสร็จสิ้น (ก่อนที่ลูกค้าจะร้องเรียนว่าดำเนินการล่าช้า) ไปจนถึงวันที่สถาบันเตรียมเอกสารเรียบร้อยแล้วให้ลูกค้าสามารถดำเนินการไถ่ถอนได้</p>
21	ชุดข้อมูล Complaint Status ใน data element “Processing Period” ควรกรอกในกรณีไหน	ชุดข้อมูล Complaint Status ใน data element “Processing Period” ให้รายงานเมื่อเรื่องร้องเรียนนั้นมีการกำหนดไว้ตาม SLA สามารถดูได้จาก CL : Service Type by SLA และให้นับจำนวนวันใน Data element “Processing Period” ตามตัวอย่าง เช่น การไถ่ถอนหลักประกัน ถ้าเรื่องไถ่ถอนสามารถทำได้ตั้งแต่วันที่ 1 แต่ลูกค้าแจ้งเรื่องร้องเรียนในวันที่ 5 กำหนดให้สถาบันนับจำนวนวันใน Data element “Processing Period” ตั้งแต่วันที่ 1

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
22	กรณีมีลูกค้าร้องเรียนเรื่องการขายประกันพวง สินเชื่อ แต่เรื่องผ่านมาแล้ว 1 ปีจะต้องนับใน Data element "Processing Period" อย่างไร	แนะนำให้ดูเรื่องร้องเรียนจาก CL: Service Type by SLA ก่อนว่ามีเรื่องนี้หรือไม่ ถ้าไม่มีก็ ไม่ต้องรายงานใน Data element "Processing Period"
<b>5. Suggestion</b>		
23	การขอเลื่อนนัดชำระของลูกค้า นับเป็นการขอความ อนุเคราะห์ให้หรือไม่	หากผู้ให้บริการพิจารณาแล้วว่าการขอเลื่อนนัด ชำระหนี้ของลูกค้าเป็นการขอให้ผู้ให้บริการช่วย ดำเนินการให้เพิ่มเติม หรือเข้าข่ายตามคำนิยาม ที่ ธปท. จะจัดทำต่อไป และไม่ใช่งานแจ้งปัญหา หรือเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ให้บริการรายงานเรื่อง ดังกล่าวใน ชุดข้อมูล Suggestion
24	Debt compromising ถือเป็นขอความอนุเคราะห์ หรือแจ้งเรื่องร้องเรียน	Debt compromising ถือว่าเป็นขอความ อนุเคราะห์
<b>6. Active service</b>		
25	อยากทราบจุดประสงค์ในชุดข้อมูล Active service ที่ต้องให้สถาบันรายงานข้อมูล data element "active account or total transaction" รายไตรมาส	ธปท. ต้องการข้อมูล active account or total transaction เพื่อนำมาใช้คำนวณสัดส่วนต่าง ๆ ต่อบัญชีหรือธุรกรรมทั้งหมด เพื่อนำไปวิเคราะห์ ในมุมมองอื่นเพิ่มเติม เช่น % สัดส่วนจำนวน เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการร้องเรียนเทียบกับ จำนวนบัญชี / ธุรกรรม, % สัดส่วนจำนวนเรื่อง ร้องเรียนที่ยุติแล้วเทียบกับจำนวนบัญชี / ธุรกรรม ซึ่งข้อมูล active account or total transaction นี้ ในปัจจุบันสถาบันได้รายงานมา อยู่แล้วใน "แบบรายงาน 1.2 รายงานการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน" ไม่ใช่ข้อมูลที่ขอใหม่



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ตอบคำถาม
26	<p>ขอให้เพิ่มช่องใน CL ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการใด และแต่ละสถาบันจะต้องหรือไม่ต้องรายงานข้อมูลใด เริ่มเมื่อใด เพราะสถาบันมีความหลากหลาย บางสถาบันได้เข้าร่วมอยู่ในโครงการ RDT Credit บางสถาบันไม่ได้เข้าร่วมดังนั้น การทำความเข้าใจค่อนข้างยากสำหรับการรายงานข้อมูล และขอความอนุเคราะห์ ธพท. จัดทำเอกสารและนัดประชุมแยกกลุ่ม เช่น ธพท./ SFIs/ Non-Bank เพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนของ provider</p>	<p>ธพท. จะจัดเอกสารสำหรับกลุ่ม ธพท. เพื่อความชัดเจนอีกครั้ง เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับ RDT Credit และชุดข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวกับสินเชื่อ โดย ธพท. จะขอหารือภายในอีกครั้งว่าจะมีแนวทางการดำเนินการในประเด็นดังกล่าวอย่างไร</p>