



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

ประชุม Hearing การรายงาน
ข้อมูลคุณภาพการให้บริการแบบรายข้อร้องเรียน
(ฉบับปรับปรุง 31 มีนาคม 2565)



1.

ภาพรวมการปรับปรุงการรายงานและการเปิดเผยข้อมูล

2.

วัตถุประสงค์การปรับปรุงการรายงานข้อมูล

3.

ขอบเขตและรายละเอียดชุดข้อมูล

4.

Pros/Cons การนำส่งข้อมูลรายข้อร้องเรียน

5.

กรอบเวลาดำเนินการ



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

ภาพรวมการปรับปรุงการรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

หนังสือเวียน ธปท.ผดง.ว. 229/2562 เรื่อง การรายงานและเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ลงวันที่ 21 ก.พ. 62

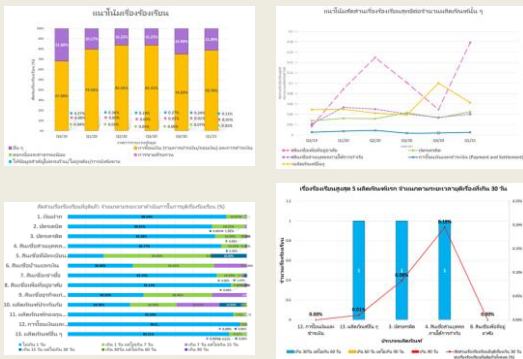
(1) ให้ สง. / Credit card / P-loan รายงานข้อมูล

สถิติปัญหาการใช้
บริการ/เรื่องร้องเรียน
แยกตามผลิตภัณฑ์และ
ลักษณะปัญหา

สถิติเรื่องร้องเรียนที่
ยุติแล้วตามช่วงเวลา
ที่กำหนดแยกตาม
ผลิตภัณฑ์

SLA*

(2) ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลตามรูปแบบที่กำหนด
บนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ



ต.ค.
2562

ธปท. นำข้อมูลมาเผยแพร่เพื่อประโยชน์ในการเปรียบเทียบผ่านเว็บไซต์ ศคช. 1213



<https://www.1213.or.th/th/aboutcc/Pages/providerstats.aspx>

2564
2565

การปรับปรุง “ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ”



ขยายขอบเขตผู้ให้บริการ และ
ประเภทผลิตภัณฑ์ให้ครอบคลุม
กรณี SFIs / nano / บบส.
(ตามประกาศ Market conduct)

ปรับปรุงลักษณะปัญหา/
เรื่องร้องเรียนให้ครอบคลุมประเด็น
ที่ผู้ให้บริการได้รับเรื่องอยู่บ่อยครั้ง

ปรับปรุงรูปแบบการเปิดเผย
ข้อมูลเพื่อการเปรียบเทียบให้
สามารถเปรียบเทียบได้ง่ายขึ้น

* SLA หรือ Service Level Agreement คือ ระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน



1.

ขยายขอบเขตการรายงานและการเปิดเผยข้อมูลให้ครอบคลุมผู้ให้บริการที่เป็น **สง. เฉพาะกิจ** ผู้ประกอบธุรกิจ **สินเชื่อย่อย**เพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (**nano finance**) และ**บริษัทบริหารสินทรัพย์ (บบส.)** (ตามประกาศ ธปท. ที่ สกส2. 4/2563 เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct))

2.

- ปรับแนวทางการรายงานข้อมูลเป็นรายข้อร้องเรียนเพื่อให้สอดคล้องกับ **Regulatory report อื่น (RDT)**
- ลดภาระ **Data provider** ในระยะยาวในการรายงานข้อมูล และเพิ่มความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการขอข้อมูล

3.

- ประชาชนมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ โดยข้อมูลสะท้อนคุณภาพการให้บริการได้อย่างประสิทธิภาพ
- ประโยชน์ต่อการนำข้อมูลมาวิเคราะห์กลุ่มเทียบเคียง (**peer analysis**) และให้ข้อมูล **Feedback** แก่ **Data provider** เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น



As-is

- รายงานแบบภาพรวม
- แบบรายงานเป็นรูปแบบมุมมองตาม output เช่น ข้อมูลเผยแพร่
- เมื่อเพิ่มผลิตภัณฑ์ / บริการทางการเงิน ต้องปรับแบบรายงานใหม่ทุกครั้ง โดยเพิ่ม Column และ Row ในแบบรายงาน

To be

- รายงานแบบรายข้อร้องเรียน โดยจัดกลุ่มตามข้อมูลตามกระบวนการทางธุรกิจ
- แบบรายงานมีความยืดหยุ่น สามารถนำข้อมูลมาประมวลผลเป็น output โดยไม่ต้องขอข้อมูลจาก Data provider เพิ่มเติม
- เมื่อเพิ่มผลิตภัณฑ์ / บริการทางการเงิน ไม่จำเป็นต้องปรับแบบรายงาน (เพิ่ม Classification value)



แบบรายงานปัจจุบัน : แบบรายงานปัญหาการใช้บริการทางการเงิน

(ผู้ให้บริการที่ต้องรายงานในปัจจุบัน: ธพ. บง. บค. บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน Non-bank credit card Non-bank loan)

รายงาน 1.1 รายงานปัญหาการใช้บริการทางการเงิน

รหัสสถาบัน

ชื่อบริษัท

จ.ศ.

หน่วย : จำนวนเรื่อง

ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์			เรื่องร้องเรียน			ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส	สอบถามข้อมูล	รวม
			รวมเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมด (I)	สอบสวนแล้ว และไม่ได้ มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ (II)	เรื่อง ร้องเรียนสรุป (III) = (I-II)			
1. เงินฝาก								
	1.1 การเสนอขายผลิตภัณฑ์เงินฝาก							
		1.1.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0
		1.1.2 การขายที่รีบร้อน	0	0	0	0	0	0
	1.2 การเสนอขายเงินฝากทั่วทั้งประเทศ							
		1.2.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0
		1.2.2 การขายที่รีบร้อน	0	0	0	0	0	0
	1.3 การเสนอขายเงินฝากทั่วทั้งผลิตภัณฑ์อื่น							
		1.3.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0
		1.3.2 การขายที่รีบร้อน	0	0	0	0	0	0
	1.4 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม		0	0	0	0	0	0
	1.5 อื่น ๆ							
		1.5.1 xxxx.....	0	0	0	0	0	0
		1.5.2 xxxx.....	0	0	0	0	0	0
		1.5.3 xxxx.....	0	0	0	0	0	0
		1.5.4 xxxx.....	0	0	0	0	0	0
		1.5.5 xxxx.....	0	0	0	0	0	0
		1.5.6 xxxx.....	0	0	0	0	0	0
		1.5.7 xxxx.....	0	0	0	0	0	0
		1.5.8 xxxx.....	0	0	0	0	0	0
		1.5.9 xxxx.....	0	0	0	0	0	0
		1.5.10 xxxx.....	0	0	0	0	0	0



แบบรายงานปัจจุบัน : แบบรายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

(ผู้ให้บริการที่ต้องรายงานในปัจจุบัน: ธพ. บง. บค. บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน Non-bank credit card Non-bank loan)

รายงาน 1.2 รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

รหัสสถาบัน

งวด

ชื่อ

ค.ศ.

หน่วย : จำนวนเรื่อง

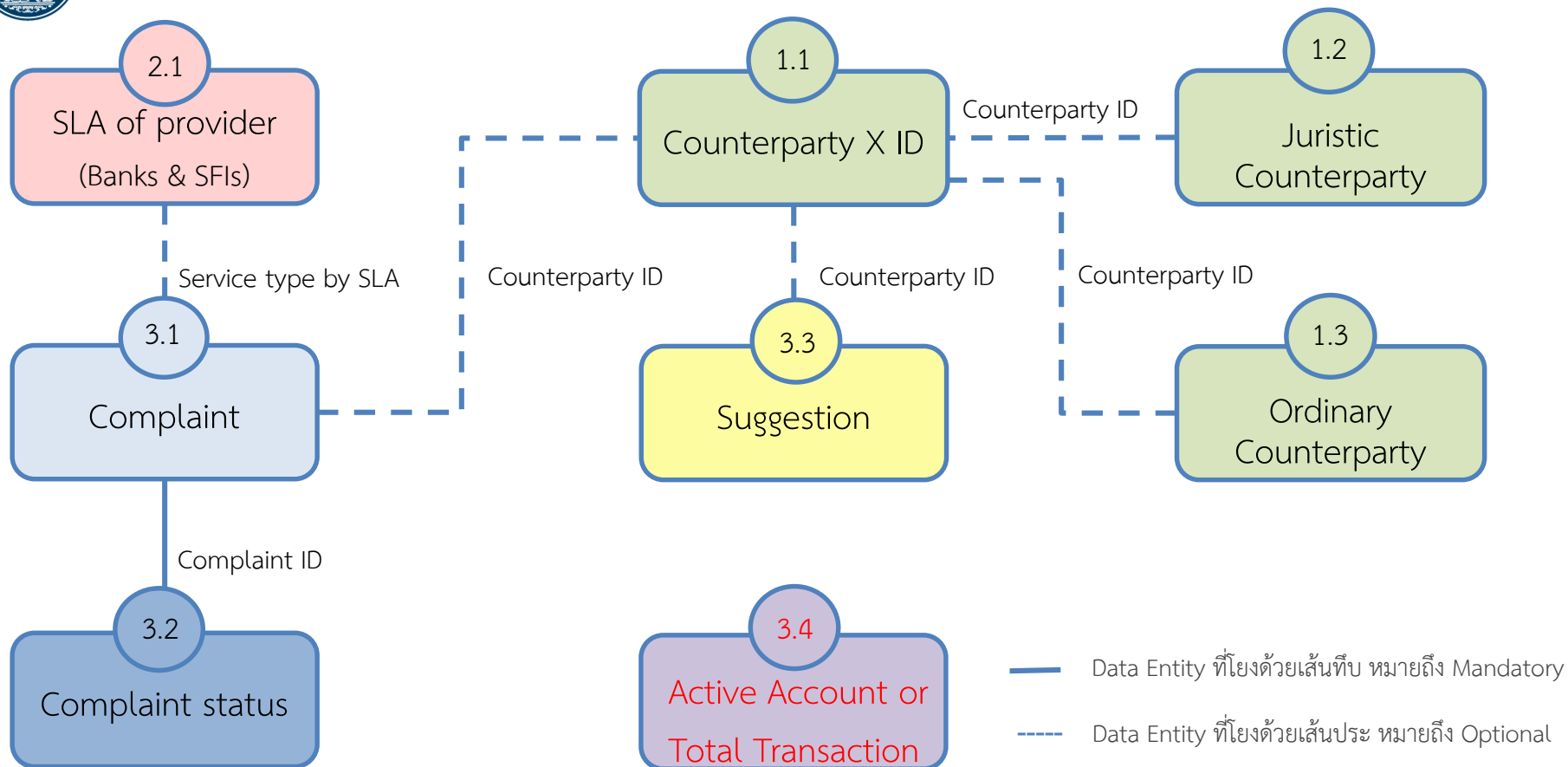
ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์	เรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ							จำนวนเรื่อง ร้องเรียนที่ยุติแล้ว (I)	จำนวนผลิตภัณฑ์ ณ วันสิ้นสุดที่ รายงาน (II) (จำนวนบัญชี, Transaction ^{1/})	สัดส่วนเรื่อง ร้องเรียนที่ยุติแล้ว ต่อจำนวน ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (%) (III) = (I/II)*100
	ไม่เกิน 1 วัน	เกิน 1 วัน แต่ ไม่เกิน 7 วัน	เกิน 7 วัน แต่ ไม่เกิน 15 วัน	เกิน 15 วัน แต่ ไม่เกิน 30 วัน	เกิน 30 วัน แต่ ไม่เกิน 60 วัน	เกิน 60 วัน แต่ ไม่เกิน 90 วัน	เกิน 90 วัน			
1. เงินฝาก	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. บัตรเดบิต	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. บัตรเครดิต	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5. สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (Car for Cash)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6. สินเชื่อบ้านแลกเงิน (Home for Cash)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9. สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10. ผลิตภัณฑ์ประกันภัย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11. ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. การโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement) ^{1/}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13. ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	0	0	0	0	0	0	0	0		

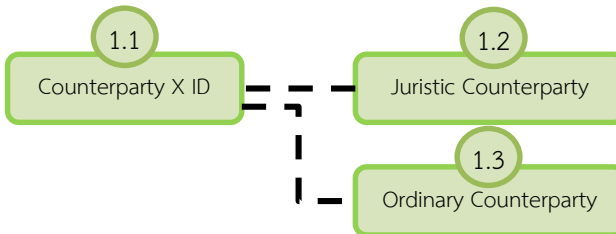


แบบรายงานปัจจุบัน : แบบรายงานข้อมูลการให้บริการที่กำหนด SLA

(ผู้ให้บริการที่ต้องรายงานในปัจจุบัน: ธพ. และ SFIs)

	A	B	C	D	E	F
1	รายงานข้อมูลการให้บริการที่กำหนด SLA					
2	รหัสสถาบัน					
3	ชื่อผู้ให้บริการ					
4	งวด		ค.ศ.			
5	เดือน					
6						
7	การให้บริการทางการเงิน	ระยะเวลา SLA ที่ สก. ประกาศ	จำนวนเรื่องร้องเรียน			% เรื่องร้องเรียนที่เกิน SLA ที่ สก. ประกาศ
8			ภายใน SLA ที่ สก. ประกาศ	เกิน SLA ที่ สก. ประกาศ แต่ ภายใน SLA มาตรฐาน	เกิน SLA มาตรฐาน อุดสาหกรรม	
9	1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกรร้องเรียนต่าง ๆ					
10	1.1 การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center					0.0%
11	1.2 การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website					0.0%
12	1.3 การร้องเรียนช่องทาง Facebook					0.0%
13	1.4 การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์					0.0%
14	1.5 การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร					0.0%
15	1.6 การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา					0.0%
16	2. การแจ้งยุติหรือแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางกรร้องเรียน					
17	2.1 การแจ้งยุติ					0.0%
18	2.2 การแจ้งความคืบหน้า (กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ภายใน 15 วัน)					0.0%
19	3. การไต่ถามหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไต่ถามหลักประกันได้					
20	3.1 กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น					0.0%
21	3.2 กรณี Refinance					0.0%
22	4. การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย เมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น					
23	ธนาคารดำเนินการจนพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้ลูกค้า					0.0%
24	5. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลธรรมดารายย่อย					
	ธนาคารแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่					
	คำแนะนำ คำอธิบายตาราง เดือนที่หนึ่ง เดือนที่สอง เดือนที่สาม					





1.1 Counterparty x Id (DER_CPID)				
1	Organization Id		M	String
2	Data Date		M	Date
3	Counterparty Id	PK/FK	M	String
4	Identification Type	PK	M	Classification
5	Identification Type Country	PK	M	Classification
6	Identification Number		M	String
7	Branch FI Code		C	Classification
Data Entity หลัก				
1.1	Counterparty x Id	รหัสอ้างอิงของบุคคล นิติบุคคล		
1.2	Juristic Counterparty	ข้อมูลนิติบุคคล		
1.3	Ordinary Counterparty	ข้อมูลบุคคลธรรมดา		

1.2 Juristic Counterparty (DER_JCP)				
1	Organization Id		M	String
2	Data Date		M	Date
3	Counterparty Id	PK/FK	M	String
4	Counterparty Type		M	Classification
5	Title Thai		C	String
6	Registered Business Name Thai		C	String
7	Title English		C	String
8	Registered Business Name English		C	String
9	Registered Country		M	Classification
10	Nationality of Headquarter		M	Classification
11	Juristic Date		C	Date
12	Primary Business Type		M	Classification
13	BOI Flag		O	Flag

1.3 Ordinary Counterparty (DER_OCP)				
1	Organization Id		M	String
2	Data Date		M	Date
3	Counterparty Id	PK/FK	M	String
4	Counterparty Type		M	Classification
5	Title Thai		C	String
6	First Name Thai		C	String
7	Middle Name Thai		C	String
8	Last Name Thai		C	String
9	Title English		C	String
10	First Name English		C	String
11	Middle Name English		C	String
12	Last Name English		C	String
13	Country of Residence		M	Classification
14	Nationality		M	Classification
15	Birthdate		M	Date

- ✓ **ขอบเขต:** รายงานเมื่อสถาบันได้รับแจ้งข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ แจ้งเบาะแส/ ขอความอนุเคราะห์
- ✓ ทดแทนการรายงาน Data set IPI (DMS)
- ✓ หากสถาบันใดรายงานกลุ่ม Counterparty ที่เกี่ยวข้องใน RDT credit แล้ว ไม่ต้องรายงานแบบรายงานเกี่ยวกับกลุ่ม Counterparty ซ้ำ



รูปแบบการรายงาน: CSV file

Organization ID	Data Date	Counterparty ID	Identification Type	Identification Type Country	Identification Number	Branch FI Code
			↓	↓		↓
Code	Value	Description	Code	Value	Description	Branch FI Code
2002700001	Personal Id	เลขประจำตัวประชาชน	AD	ANDORRA	อันดอร์รา	รหัสสาขาของสถาบันการเงิน โดยรายงานตามรหัสมาตรฐาน "รหัสสถาบันการเงิน (Financial Institution Code)" ที่เผยแพร่ที่ WWW.BOT.OR.TH
2002700002	Passport Number	เลขที่หนังสือเดินทาง	AE	UNITED ARAB EMIRATES	สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์	
2002700003	Tax Id	เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	AF	AFGHANISTAN	อัฟกานิสถาน	
2002700004	Juristic Id	เลขที่จดทะเบียนนิติบุคคล (เฉพาะที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์)	AG	ANTIGUA AND BARBUDA	แอนติกาและบาร์บูดา	
2002700005	BOT Assigned Code	รหัสที่กำหนดโดย ธปท.	AI	ANGUILLA	แองกวิลลา	
2002700006	Government Organization Id	รหัสองค์กรหรือหน่วยงานราชการของรัฐบาลไทย	AL	ALBANIA	แอลเบเนีย	
2002700007	FI Code	รหัสสถาบันการเงิน				
2002700008	Swift Code	รหัสมาตรฐาน SWIFT				



รูปแบบการรายงาน: CSV file

Registered Business Name English	Registered Country	Nationality of Headquater	Juristic Date	Primary Business Type	BOI Flag

Code	Value	Description
AD	ANDORRA	อันดอร์รา
AE	UNITED ARAB EMIRATES	สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์
AF	AFGHANISTAN	อัฟกานิสถาน
AG	ANTIGUA AND BARBUDA	แอนติกาและบาร์บูดา
AI	ANGUILLA	แองกวิลลา
AL	ALBANIA	แอลเบเนีย

รหัสมาตรฐาน “รหัสประเภทอุตสาหกรรม (ISIC-BOT) Rev. 4.0”
 ที่เผยแพร่ที่ WWW.BOT.OR.TH

12



รูปแบบการรายงาน: CSV file

Organization ID	Data Date	Counterparty ID	Counterparty Type	Title Thai	First Name Thai	Middle Name Thai	Last Name Thai



Code	Value	Description
2001400001	บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ	บุคคลธรรมดา คณะบุคคล และธุรกิจเอกชนที่มีดำเนินการในรูปแบบนิติบุคคล ซึ่งมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
2001400002	ธุรกิจในประเทศ	ธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนและมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
2001400003	นิติบุคคล	ธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลที่ดำเนินการในรูปแบบ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ทั้งนี้ไม่รวมถึงธุรกิจเดี่ยวที่กำหนดให้แสดงในข้ออื่น
2001400004	สหกรณ์ สหพันธ์สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน	สหกรณ์การเกษตร คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ทางการเกษตร รวมกันจัดตั้งขึ้น และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อเนื่องทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิก และช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น รวมทั้ง สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์นิคม สหกรณ์ประมง และสหกรณ์บริการ ทั้งนี้ ไม่รวมสหกรณ์ออมทรัพย์

Title English	First Name English	Middle Name English	Last Name English	Country of Residence	Nationality	Birthdate



Code	Value	Description
AD	ANDORRA	อันดอร์รา
AE	UNITED ARAB EMIRATES	สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์
AF	AFGHANISTAN	อัฟกานิสถาน
AG	ANTIGUA AND BARBUDA	แอนติกาและบาร์บูดา
AI	ANGUILLA	แองกวิลลา
AL	ALBANIA	แอลเบเนีย



นิติบุคคลและบุคคลธรรมดาที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องรายงาน

1.1 Juristic counterparty และ 1.2 Ordinary counterparty

นิติบุคคล*

นิติบุคคลที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ประเภท บจ. บมจ. หจก. หสน.

สหกรณ์ สหพันธ์สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนรวมตลาดเงิน กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ (FIF)

กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน กองทุนการออมแห่งชาติ กองทุนพัฒนาระบบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)

รัฐบาลกลาง รัฐบาลท้องถิ่น และองค์กรภาครัฐที่มีรหัสตามสำนักงบประมาณ

สถาบันการเงินในประเทศ ยกเว้นสถาบันการเงินประชาชน

บุคคลธรรมดา**

บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ สัญชาติไทย และ บุคคลต่างด้าวที่ลงทะเบียนกับกรมการปกครอง

นิติบุคคลและบุคคลธรรมดาที่ต้องรายงาน

1.1 Juristic counterparty และ 1.2 Ordinary counterparty

นิติบุคคล

นิติบุคคลที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ที่ไม่ใช่ บจ. บมจ. หจก. หสน. เช่น บริษัทจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ หอการค้า สมาคมการค้า เป็นต้น

นิติบุคคลที่ไม่ต้องจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

กองทุนที่ไม่ได้จดทะเบียนกับ ก.ล.ต.

สถาบันที่ไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อหากำไร

รัฐบาลกลาง รัฐบาลท้องถิ่น และองค์กรภาครัฐที่ไม่มีรหัสตามสำนักงบประมาณ

สถาบันการเงินประชาชน

สถานธนาถนุเคราะห์ สถานธนาถนุบาล

นิติบุคคล สถาบันการเงิน ที่มีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศ

บุคคลธรรมดา

บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นในประเทศ แต่ไม่มีสัญชาติไทย

คณะบุคคล และธุรกิจเอกชนที่มีได้ดำเนินการในรูปนิติบุคคล ซึ่งมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศ

* ธปท. จะดึงข้อมูลรายละเอียดนิติบุคคลจาก Authority เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำหรับนิติบุคคลบางประเภท มาเพิ่มเติม จึงยกเว้นการรายงานตาม 1.1

** ธปท. จะดึงข้อมูลรายละเอียดบุคคลธรรมดาจาก Authority เช่น กรมการปกครอง สำหรับคนไทย มาเพิ่มเติม จึงยกเว้นการรายงานตาม 1.2



ตัวอย่างแนวทางการรายงาน Identification type ใน 1.1 Counterparty X Id

ประเภทของ Counterparty	รหัสที่สามารถรายงานได้
บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ	
บุคคลธรรมดา ที่มีรหัสประจำตัว 13 หลัก โดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย	Personal Id
บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ ที่ไม่มีสัญชาติไทย และ มีรหัสประจำตัว 13 หลัก โดยกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย เช่น EXPAT	Personal Id
คณะบุคคล และธุรกิจเอกชนที่มีได้ดำเนินการในรูปนิติบุคคล ซึ่งมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย	Tax Id
ธุรกิจในประเทศ	
นิติบุคคล	Juristic Id
สหกรณ์ สหพันธ์สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน	
สหกรณ์ สหพันธ์สหกรณ์ และสหกรณ์อื่น ๆ	Cooperative Id
กลุ่มเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน	Community Enterprise Id
รัฐวิสาหกิจ และเทศบาลนิกยที่ดำเนินการในรูปบริษัท	Juristic Id
นิติบุคคลอื่น	Tax Id
กองทุนต่าง ๆ	
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	Fund Id
กองทุนรวมตลาดเงิน	Fund Id
กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ (FIF)	Fund Id
กองทุนรวมอื่น ๆ	Fund Id
กองทุนอื่น ๆ เช่น กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบัน การเงิน กองทุนการออมแห่งชาติ กองทุนพัฒนาระบบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	Tax Id



ตัวอย่างแนวทางการรายงาน Identification type ใน 1.1 Counterparty X Id

ประเภทของ Counterparty	รหัสที่สามารถรายงานได้
สถาบันที่ไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อหากำไร	Tax Id
องค์กรภาคทางการไทย	
องค์กรภาครัฐบาล	
รัฐบาลกลาง	Government Id
รัฐบาลท้องถิ่น	Government Id หรือ Tax Id
รัฐวิสาหกิจ และองค์กรของรัฐ	Government Id หรือ Tax Id
สถาบันการเงินในประเทศ	
ธนาคารพาณิชย์ไทย	FI Code
ธนาคารพาณิชย์ไทยเพื่อรายย่อย	FI Code
ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ	FI Code
สาขาธนาคารต่างประเทศ	FI Code
สถาบันการเงินพิเศษของรัฐ	
ธนาคารแห่งประเทศไทย	FI CODE
สถาบันประกันเงินฝาก (สถาบันคุ้มครองเงินฝาก)	Tax Id
ธนาคารออมสิน	FI Code
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	FI Code
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	FI Code
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย	FI Code
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	FI Code
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	FI Code
บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม	FI Code
สถาบันการเงินประชาชน	People Financial Institution Id



ตัวอย่างแนวทางการรายงาน Identification type ใน 1.1 Counterparty X Id

ประเภทของ Counterparty	รหัสที่สามารถรายงานได้
สำนักงานผู้แทนธนาคารต่างประเทศ	FI Code
บริษัทเงินทุน	FI Code
บริษัทหลักทรัพย์	Juristic Id
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม	Juristic Id
บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	FI Code
บริษัทประกันชีวิต	Juristic Id
บริษัทประกันวินาศภัย	Juristic Id
สหกรณ์ออมทรัพย์ ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์	Cooperative Id
สหกรณ์ CREDIT UNION ชุมนุมสหกรณ์ CREDIT UNION	Cooperative Id
บริษัทบริหารสินทรัพย์	FI Code
โรงรับจำนำ	Juristic Id หรือ Tax Id
บริษัทลีซซิ่ง	Juristic Id
สถาบันการเงินอื่น เช่น สถาบันการเงินชุมชน กลุ่มกองทุนหมู่บ้าน	Juristic Id หรือ Tax Id
ผู้ประกอบการกิจการให้สินเชื่อที่มีใช้สถาบันการเงิน	Juristic Id
บุคคลผู้มีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศ	
บุคคลธรรมดา	Passport Number
นิติบุคคล	International Organization and Oversea Government Id
สถาบันการเงิน	Swift Code



ตัวอย่างแนวทางการรายงาน 1.2 Juristic counterparty ที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล

ประเภทของ Counterparty	นิติบุคคลที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้อง รายงาน	นิติบุคคลที่ไม่ได้รับการยกเว้น
ธุรกิจในประเทศ		
นิติบุคคล	X	X
	เฉพาะ บจ. บมจ. หจก. หสน.	นิติบุคคลที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ที่ ไม่ใช่ บจ. บมจ. หจก. หสน.
สหกรณ์ สหพันธ์สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน		
สหกรณ์ สหพันธ์สหกรณ์ และสหกรณ์อื่น ๆ	X	
กลุ่มเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน	X	
รัฐวิสาหกิจ และเทศบาลนิกซ์ที่ดำเนินการในรูปแบบบริษัท	X	
นิติบุคคลอื่น		X
กองทุนต่าง ๆ	X	
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	X	
กองทุนรวมตลาดเงิน	X	
กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ (FIF)	X	
กองทุนรวมอื่น ๆ	X	
กองทุนอื่น ๆ เช่น กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบ สถาบันการเงิน กองทุนการออมแห่งชาติ กองทุนพัฒนาระบบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)		X
สถาบันที่ไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อหากำไร		X
องค์กรภาคทางการไทย		
องค์กรภาครัฐบาล		
รัฐบาลกลาง	X	
รัฐบาลท้องถิ่น	X	X

ที่มีรหัสตามสำนักงานประมาณ

ที่ไม่มีรหัสตามสำนักงานประมาณ



ตัวอย่างแนวทางการรายงาน 1.2 Juristic counterparty ที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล

ประเภทของ Counterparty	นิติบุคคลที่ได้รับ การยกเว้นไม่ต้องรายงาน	นิติบุคคลที่ไม่ได้รับ การยกเว้น
รัฐวิสาหกิจ และองค์กรของรัฐ	X	
สถาบันการเงินในประเทศ		
ธนาคารพาณิชย์ไทย	X	
ธนาคารพาณิชย์ไทยเพื่อรายย่อย	X	
ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ	X	
สาขาธนาคารต่างประเทศ	X	
สถาบันการเงินพิเศษของรัฐ		
ธนาคารแห่งประเทศไทย	X	
สถาบันประกันเงินฝาก (สถาบันคุ้มครองเงินฝาก)	X	
ธนาคารออมสิน	X	
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	X	
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	X	
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย	X	
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	X	
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	X	
บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม	X	
สถาบันการเงินประชาชน		X
สำนักงานผู้แทนธนาคารต่างประเทศ	X	



ตัวอย่างแนวทางการรายงาน 1.2 Juristic counterparty ที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล

ประเภทของ Counterparty	นิติบุคคลที่ได้รับ การยกเว้นไม่ต้องรายงาน	นิติบุคคลที่ไม่ได้รับ การยกเว้น
สถาบันการเงินอื่น เช่น สถาบันการเงินชุมชน กลุ่มกองทุนหมู่บ้าน		X
ผู้ประกอบการให้สินเชื่อที่มีใช้สถาบันการเงิน ภายใต้การกำกับของ ธปท.	X	
ผู้มีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศ		
นิติบุคคล		X
สถาบันการเงิน		X
บุคคลผู้มีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศอื่น ๆ		X
สถาบันการเงินอื่น เช่น สถาบันการเงินชุมชน กลุ่มกองทุนหมู่บ้าน		X
ผู้ประกอบการให้สินเชื่อที่มีใช้สถาบันการเงิน ภายใต้การกำกับของ ธปท.	X	
ผู้มีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศ		
นิติบุคคล		X
สถาบันการเงิน		X
บุคคลผู้มีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศอื่น ๆ		X
สถาบันการเงินอื่น เช่น สถาบันการเงินชุมชน กลุ่มกองทุนหมู่บ้าน		X
ผู้ประกอบการให้สินเชื่อที่มีใช้สถาบันการเงิน ภายใต้การกำกับของ ธปท.	X	
ผู้มีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศ		
นิติบุคคล		X
สถาบันการเงิน		X
บุคคลผู้มีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศอื่น ๆ		X



ตัวอย่างแนวทางการรายงาน 1.3 Ordinary counterparty ที่มีสถานะเป็นบุคคล

ประเภทของ Counterparty	บุคคลที่ ได้รับการยกเว้นไม่ต้องรายงาน	บุคคลที่ ไม่ได้รับการยกเว้น
บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ		
บุคคลธรรมดา ที่มีรหัสประจำตัว 13 หลัก โดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย	X เฉพาะบุคคลที่มีรหัสประจำตัว 13 หลัก โดย กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย	
บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ ที่ไม่มีสัญชาติไทย และไม่มี รหัสประจำตัว 13 หลัก โดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย		X
คณะบุคคล และธุรกิจเอกชนที่มีได้ดำเนินการในรูปนิติบุคคล ซึ่ง มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย		X
ผู้มีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศ		
บุคคลธรรมดา		X



1. วันที่ 2 ม.ค. 66 เวลา 8.30 น. ส่ง. ส่งข้อมูลนิติบุคคล 1 รายและบุคคล

ธรรมดา 1 รายการ

2. ข้อมูลผ่าน Validation ทั้งหมด

3. ระบบแสดง Message ในขั้นตอนสุดท้ายว่า

Passed Complex Validation

Counterparty x Id

Data Date	Counterparty Id		Identification Type	Identification Type Country	Identification Number
2023-01-02	C001		Oversea Juristic Id	SG	12345678
2023-01-02	C002		Passport Number	UK	12935777

Juristic Counterparty

Data Date	Counterparty Id		Registered Business Name English
2023-01-02	C001		ABC company

Ordinary Counterparty

Data Date	Counterparty Id		First Name English	Nationality
2023-01-02	C002		Angela	UK

4. วันที่ 2 ม.ค. 66 เวลา 13.30 น. ส่ง. ส่งข้อมูล

บุคคล 1 รายการ

โดยเป็นบุคคลใหม่ 1 รายการ

5. ระบบแสดง Message ในขั้นตอนสุดท้ายว่า

Passed Complex Validation

Counterparty x Id

Data Date	Counterparty Id		Identification Type	Identification Type Country	Identification Number
2023-01-02	C003		Personal Id	TH	1234567890123

Juristic Counterparty

Data Date	Counterparty Id		Registered Business Name English

Ordinary Counterparty

Data Date	Counterparty Id		First Name English	Nationality



6. วันที่ 1 ก.พ. 66 ส่ง. ส่งข้อมูลบุคคล 2 รายการ
โดยเป็นนิติบุคคลใหม่ 1 รายการ และเพิ่มรหัสของรายการเดิม
7. ระบบแสดง Message ในขั้นตอนสุดท้ายว่า
Passed Complex Validation

Counterparty x Id

Data Date	Counterparty Id		Identification Type	Identification Type Country	Identification Number
2023-01-02	C002		Passport Number	UK	12935777
2023-01-02	C002		Tax ID	UK	0123456789012
2023-01-02	C004		Oversea Juristic Id	US	IDA14589

กำหนดให้ส่งข้อมูล
Counterparty Id เดิม
เข้ามาด้วย มิฉะนั้นข้อมูล
ใหม่จะมาแทนที่
Counterparty Id เดิม

Juristic Counterparty

Data Date	Counterparty Id		Registered Business Name Thai
2023-02-01	C004		A Company

Ordinary Counterparty

Data Date	Counterparty Id		First Name Thai	Nationality



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
1.	Organization Id	รหัสสถาบันผู้ส่งข้อมูล	M	รหัสสถาบัน
2.	Data Date	วันที่รายงานชุดข้อมูล	M	วันที่ Counterparty มาร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะ หรือวันที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล
3.	Counterparty Id	เลขที่อ้างอิงลูกค้า	M	เลขที่อ้างอิงลูกค้า เช่น เลขประจำตัวประชาชน หรือ เลขที่ใช้ภายในของสถาบันการเงินหรือเป็นเลขที่ใช้เพื่อ อ้างอิงในการส่งข้อมูลให้ ธปท. โดยต้องไม่ซ้ำกัน
4.	Identification Type	ประเภทอ้างอิงของบุคคล หรือนิติบุคคล	M	Identification Type Code ^{1/}
5.	Identification Type Country	ประเทศที่ออกเลขที่อ้างอิงของบุคคล หรือนิติบุคคล	M	Country Code ^{1/}

หมายเหตุ^{1/} อ้างอิงจากเอกสาร Classification Document



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
6.	Identification Number	เลขที่อ้างอิงของบุคคล หรือนิติบุคคล	M	เลขที่แสดงตนของบุคคลหรือนิติบุคคลหรือองค์กร ทั้งที่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศและมีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศ
7.	Branch FI Code	สาขาของธนาคารพาณิชย์	C	FI Code



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
1.	Organization Id	รหัสสถาบันผู้ส่งข้อมูล	M	รหัสสถาบัน
2.	Data Date	วันที่รายงานชุดข้อมูล	M	วันที่ Counterparty มาร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะหรือวันที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล
3.	Counterparty Id	เลขที่อ้างอิงลูกค้า	M	เลขที่อ้างอิงลูกค้า เช่น เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขที่ใช้ภายในของสถาบันการเงินหรือเป็นเลขที่ใช้เพื่ออ้างอิงในการส่งข้อมูลให้ ธปท. โดยต้องไม่ซ้ำกัน
4.	Counterparty Type	ประเภทนิติบุคคล	M	Counterparty Type Code ^{1/}
5.	Title Thai	คำนำหน้าชื่อ (ภาษาไทย)	C	รายงานเป็นค่าว่างได้ กรณีไม่มีคำนำหน้าชื่อ หรือเป็นนิติบุคคลต่างชาติ
6.	Registered Business Name Thai	ชื่อที่จดทะเบียนนิติบุคคล (ภาษาไทย)	C	รายงานเป็นค่าว่างได้ กรณี “Registered Business Name English” มีค่า
7.	Title English	คำต่อท้ายชื่อ (ภาษาอังกฤษ)	C	รายงานเป็นค่าว่างได้ กรณีไม่มีคำต่อท้ายชื่อ หรือเป็นนิติบุคคลไทย



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
8.	Registered Business Name English	ชื่อจดทะเบียนนิติบุคคล (ภาษาอังกฤษ)	C	รายงานเป็นค่าว่างได้ กรณี “Registered Business Name Thai” มีค่า
9.	Registered Country	ประเทศที่จดทะเบียนของนิติบุคคล	M	Country Code ^{1/}
10.	Nationality of Headquarter	สัญชาติของนิติบุคคล (ประเทศที่ตั้งของบริษัทแม่) กรณีไม่มีบริษัทแม่ให้รายงานประเทศที่จดทะเบียนนิติบุคคล	M	Country Code ^{1/}
11.	Juristic Date	วันจดทะเบียนสำหรับนิติบุคคล	C	มีค่ากรณี “Registered Country” มีค่าเป็น TH ทั้งนี้ หากทราบข้อมูล ถึงแม้ว่า “Registered Country” ไม่ได้มีค่าเป็น TH ขอให้รายงาน “Juristic Date” ด้วย
12.	Primary Business Type	ประเภทธุรกิจหลักของนิติบุคคล	M	Business Type Code ^{1/}
13.	BOI Flag	ธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (The Office of the Board of Investment: BOI)	O	1 = ได้รับการส่งเสริมการลงทุน 0 = ไม่ได้ได้รับการส่งเสริมการลงทุน รายงานเป็นค่าว่างได้ กรณีไม่ทราบว่าธุรกิจของลูกค้าได้รับการส่งเสริมการลงทุนหรือไม่



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

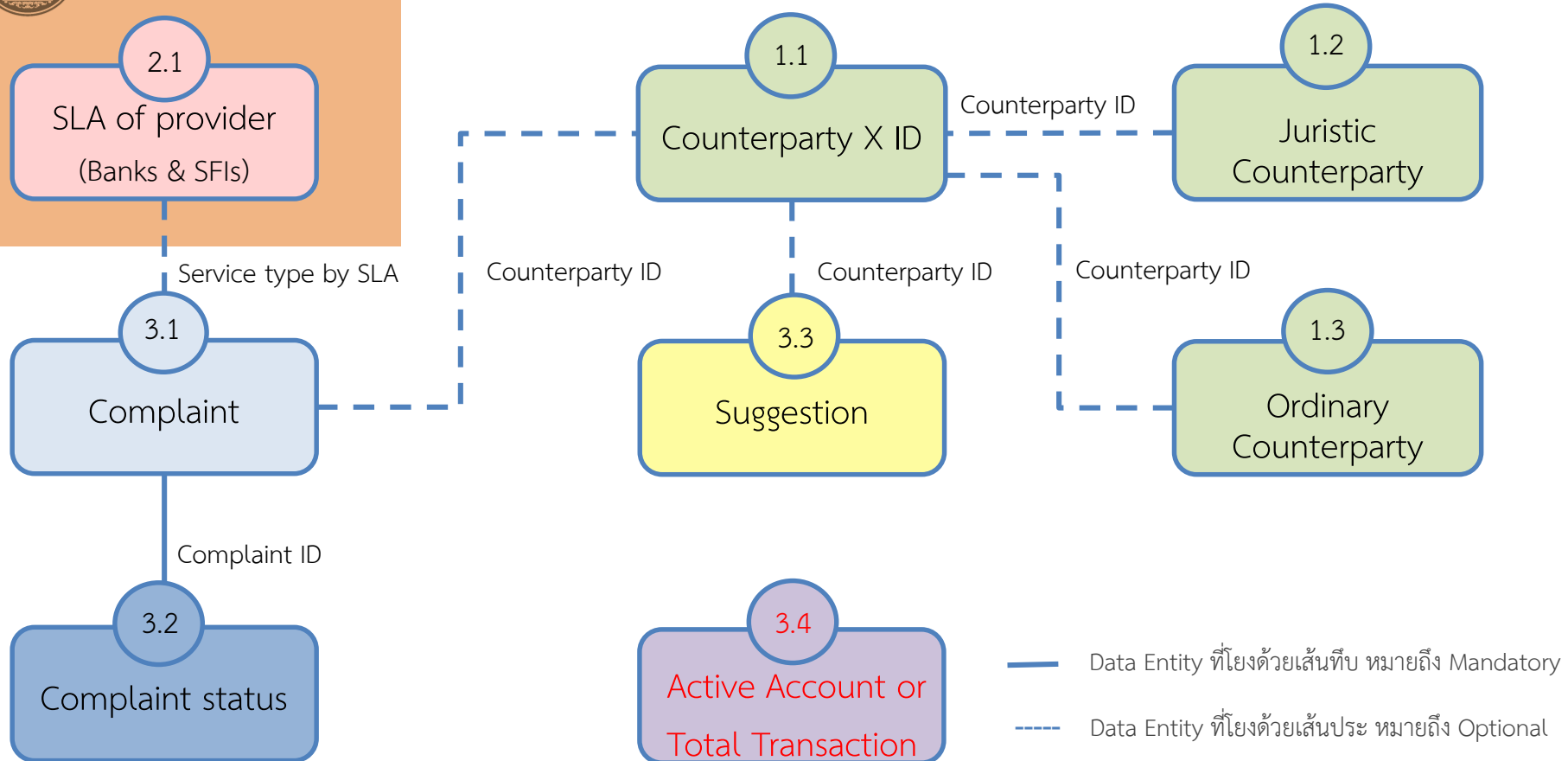
No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
1.	Organization Id	รหัสสถาบันผู้ส่งข้อมูล	M	รหัสสถาบัน
2.	Data Date	วันที่รายงานชุดข้อมูล	M	วันที่ Counterparty มาร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะหรือวันที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล
3.	Counterparty Id	เลขที่อ้างอิงลูกค้า	M	เลขที่อ้างอิงลูกค้า เช่น เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขที่ใช้ภายในของสถาบันการเงินหรือเป็นเลขที่ใช้เพื่ออ้างอิงในการส่งข้อมูลให้ ธปท. โดยต้องไม่ซ้ำกัน
4.	Counterparty Type	ประเภทอ้างอิงของบุคคล	M	Counterparty Type Code ^{1/}
5.	Title Thai	คำนำหน้าชื่อ (ภาษาไทย)	C	รายงานเป็นค่าว่างได้ กรณีไม่มีคำนำหน้าชื่อ หรือเป็นบุคคลต่างชาติ
6.	First Name Thai	ชื่อจริง (ภาษาไทย)	C	รายงานเป็นค่าว่างได้ กรณี “First Name English” มีค่า
7.	Middle Name Thai	ชื่อกลางของบุคคล (ภาษาไทย)	C	รายงานเป็นค่าว่างได้ กรณีไม่มีชื่อกลาง หรือเป็นบุคคลต่างชาติ

หมายเหตุ^{1/} อ้างอิงจากเอกสาร Classification Document



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
8.	Last Name Thai	นามสกุล (ภาษาไทย)	C	รายงานเป็นค่าว่างได้ กรณี “Last Name English” มีค่า
9.	Title English	คำนำหน้าชื่อ (ภาษาอังกฤษ)	C	รายงานเป็นค่าว่างได้ กรณีไม่มีคำนำหน้าชื่อ หรือเป็นบุคคลไทย
10.	First Name English	ชื่อจริง (ภาษาอังกฤษ)	C	รายงานเป็นค่าว่างได้ กรณี “First Name Thai” มีค่า
11.	Middle Name English	ชื่อกลาง (ภาษาอังกฤษ)	C	รายงานเป็นค่าว่างได้ กรณีไม่มีชื่อกลาง หรือเป็นบุคคลไทย
12.	Last Name English	นามสกุล (ภาษาอังกฤษ)	C	รายงานเป็นค่าว่างได้ กรณี “Last Name Thai” มีค่า
13.	Country of Residence	ประเทศที่เป็นถิ่นที่อยู่อาศัย	M	Country Code ^{1/}
14.	Nationality	สัญชาติ	M	Country Code ^{1/}
15.	Birthdate	วัน เดือน ปีเกิด กรณีเป็นกลุ่ม บุคคลที่มีฐานะเป็นบุคคลธรรมดา เช่น คณะบุคคลที่มีโชนิติบุคคล ให้ รายงานวันที่ขอมีเลขประจำตัวผู้เสีย ภาษีอากร	M	





- รายงานเฉพาะ ธพ. และ SFIs
- รายงานระยะเวลา SLA ที่ ธพ. และ SFIs ประกาศทุกรายการ ไม่ว่าจะซ้ำกับระยะเวลา SLA ตามมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือไม่

SLA of Provider (DER_SLAP)				
1	Organization Id		M	String
2	Data Date		M	Date
3	Service Type by SLA	PK	M	Classification
4	Complaint Channel	PK	C	Classification
5	SLA Limit		M	Number
6	SLA Limit Time Unit		M	Classification
7	Business Day Flag		C	Flag
8	SLA Time Limit		C	Flag
9	Effective Date		M	Date
10	End Date		O	Date



รูปแบบการรายงาน: CSV file

- ระยะเวลา SLA ที่ ธพ. และ SFIs ประกาศทุกรายการ ไม่ว่าจะซ้ำกับระยะเวลา SLA ตามมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือไม่
 - ครั้งแรก : ให้รายงานทุกรายการ
 - ครั้งถัดไป : หากมีการเปลี่ยนแปลงให้สถาบันนำส่งรายงานเฉพาะรายการที่เปลี่ยนแปลงล่วงหน้าก่อนวันที่เริ่มใช้ข้อมูลใหม่

Organization ID	Data Date	Service Type by SLA	Complaint Channel	SLA Limit	SLA Limit Time Unit	Business Day Flag	SLA Time Limit	Effective Date	End Date

Code	Value	Description
2006600001	การยื่นการรับเรื่อง	การยื่นการรับปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางบริการร้องเรียนต่าง ๆ
2006600002	การแจ้งยุติหรือแจ้งความคืบหน้า	การแจ้งยุติหรือแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางบริการ
2006600003	การแจ้งยุติ	การแจ้งยุติ
2006600004	การแจ้งความคืบหน้า	การแจ้งความคืบหน้า (กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ)
2006600005	การไต่ถามหลักฐาน	การไต่ถามหลักฐานสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาหรือ ธนาคารดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้าไต่ถามหลักฐานได้
2006600006	กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น	กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น
2006600007	กรณี Refinance	กรณี Refinance

Code	Value	Description	V COMPS
2006100001	Minute	นาที	X
2006100002	Hour	ชั่วโมง	
2006100003	Day	วัน	X
2006100004	Week	สัปดาห์	
2006100005	Month	เดือน	X
2006100006	Quarter	ไตรมาส	
2006100007	Half Year	ครึ่งปี	
2006100008	Year	ปี	X

Code	Value	Description
2006200001	Call Center	สถาบันได้รับปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องต่าง ๆ จากลูกค้าผ่านศูนย์บริการลูกค้าของสถาบัน
2006200002	Website	สถาบันได้รับปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องต่าง ๆ จากลูกค้าผ่านเว็บไซต์ของสถาบัน
2006200003	Facebook	สถาบันได้รับปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องต่าง ๆ จากลูกค้าผ่านบัญชี Facebook ของสถาบัน
2006200004	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	สถาบันได้รับปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องต่าง ๆ จากลูกค้าผ่าน E-mail ของสถาบัน
2006200005	ไปรษณีย์	สถาบันได้รับปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องต่าง ๆ จากลูกค้าเป็นหนังสือผ่านไปรษณีย์



2.1 SLA of Provider (DER SLAP) – การรายงานข้อละระยะเวลา SLA ในครั้งแรก

Org Id	Data Date	Service Type by SLA	Complaint Channel	SLA Limit	SLA Limit Time Unit	Business Day Flag	SLA Time Limit	Effective Date	End Date
001	2023-01-31	2006600001 : การยืนยันการรับเรื่อง	2006200001 : Call Center	0	2006100001 : Minute ^{1/}			2023-01-01	
001	2023-01-31	2006600001 : การยืนยันการรับเรื่อง	2006200003 : Facebook	0	2006100003 : Day ^{2/}	0		2023-01-01	
001	2023-01-31	2006600001 : การยืนยันการรับเรื่อง	2006200005 : ไปรษณีย์	7	2006100003 : Day ^{3/}	1		2023-01-01	
001	2023-01-31	2006600008 : การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อ		15	2006100003 : Day ^{4/}	0		2023-01-01	
001	2023-01-31	2006600020 : การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/ CDM/ Internet/ Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. ผู้รับเงินไม่ได้รับเงิน	2006200001 : Call Center	1	2006100003 : Day ^{5/}	0	19.00	2023-01-01	
001	2023-01-31	2006600032 : การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์บัตรเดบิต/ บัตรเอทีเอ็ม	2006200001 : Call Center	5	2006100001 : Minute ^{6/}			2023-01-01	

- 1/ หากสถาบันดำเนินการได้ทันที ให้ระบุ “SLA Limit” = 0 , “SLA Limit Time Unit” = “Minute” และ “Business Day Flag = 0”
- 2/ หากสถาบันดำเนินการได้ภายในวันที่ทำการฯ ให้ระบุ “SLA Limit” = 0 , “SLA Limit Time Unit” = “Day” และ “Business Day Flag = 0”
- 3/ หากสถาบันดำเนินการได้ภายใน 7 วันทำการ ให้ระบุ “SLA Limit” = 7 , “SLA Limit Time Unit” = “Day” และ “Business Day Flag = 1”
- 4/ หากสถาบันดำเนินการได้ภายใน 15 วันตามปฏิทิน ให้ระบุ “SLA Limit” = 15 , “SLA Limit Time Unit” = “Day” และ “Business Day Flag = 0”
- 5/ หากสถาบันดำเนินการได้ภายในวันที่ทำการฯ และมีระบุเวลา ให้ระบุ “SLA Limit” = 1 , “SLA Limit ime Unit” = “Day” , “Business Day Flag = 0” และ “SLA Time Limit = 19.00
- 6/ หากสถาบันดำเนินการภายใน 5 นาที ให้ระบุ “SLA Limit” = 5 , “SLA Limit Time Unit” = “Minute”.



ข้อมูลในเดือน ก.พ. 66

2.1 SLA of Provider (DER_SLAP) – การรายงานข้อมูลระยะเวลา SLA เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในครั้งถัดไป

Org Id	Data Date	Service Type by SLA	Complaint Channel	SLA Limit	SLA Limit Time Unit	Business Day Flag	SLA Time Limit	Effective Date	End Date
001	2023-01-31	2006600001 : การยืนยันการรับเรื่อง	2006200005 : ไปรษณีย์	7	2006100003 : Day ^{1/}	1		2023-01-01	2023-02-15
001	2023-02-28	2006600008 : การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อ		1	2006100004 : Week			2023-02-01	

- 1/ หากสถาบันดำเนินการได้ภายใน 7 วันทำการ ให้ระบุ “SLA Limit” = 7 , “SLA Limit Time Unit” = “Day” และ “Business Day Flag” = 1
- 2/ หากสถาบันดำเนินการภายใน 1 สัปดาห์ ให้ระบุ “SLA Limit” = 1 , “SLA Limit Time Unit” = “Week”



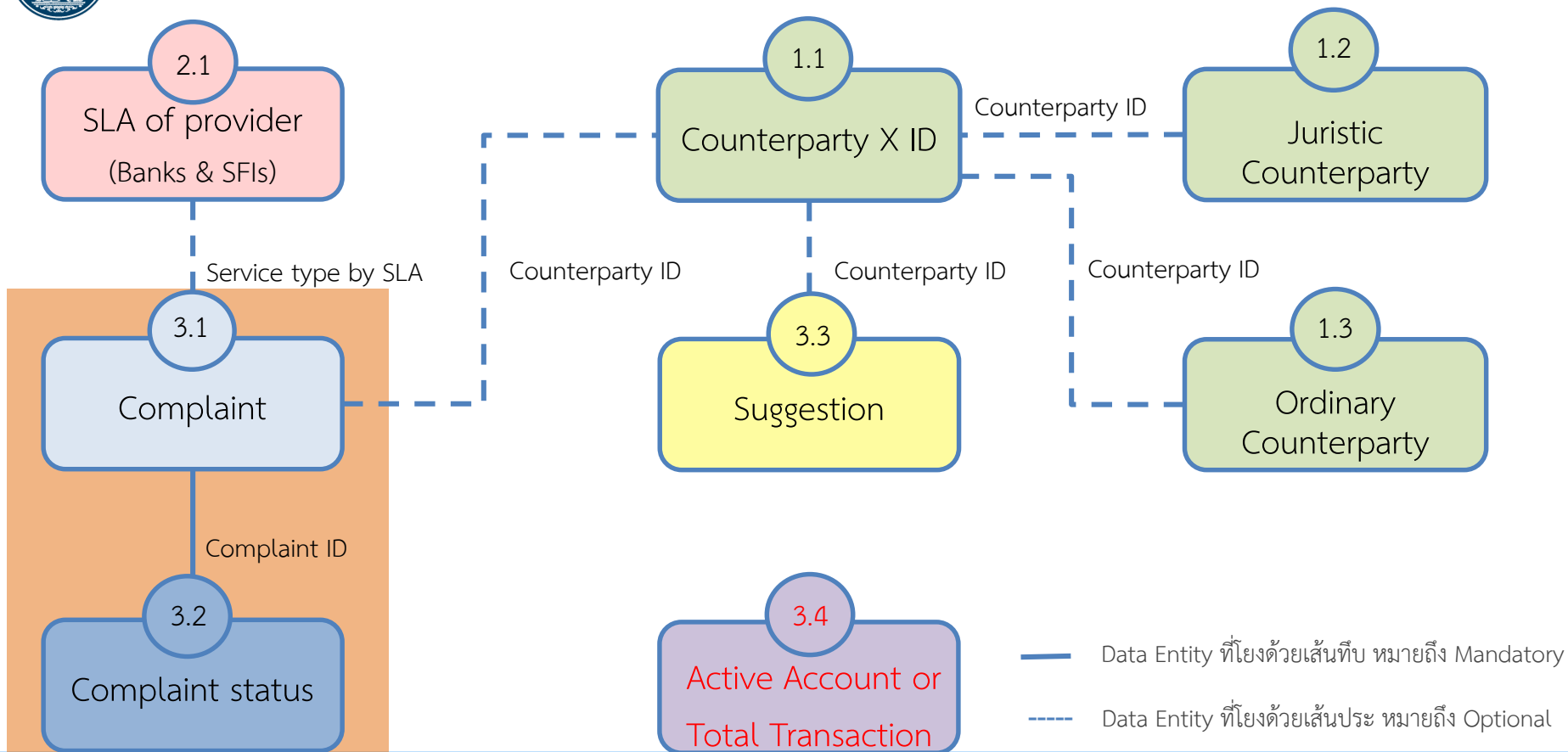
รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
1.	Organization ID	รหัสสถาบันผู้ส่งข้อมูล	M	รหัสสถาบัน
2.	Data Date	วันที่รายงานชุดข้อมูล	M	วันที่รายงานข้อมูลระยะเวลา SLA ครั้งแรก หรือวันที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลระยะเวลา SLA
3.	Service Type by SLA	บริการทางการเงินที่มีกำหนดระยะเวลา SLA	M	Service Type by SLA Code ^{1/}
4.	Complaint Channel	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	C	Complaint Channel Code ^{1/}
5.	SLA Limit	ระยะเวลา SLA ที่กำหนด	M	จำนวนวันที่กำหนดเป็น SLA
6.	SLA Limit Time Unit	หน่วยของระยะเวลา SLA ที่กำหนด	M	Time Unit Code ^{1/}
7.	Business Day Flag	การกำหนดระยะเวลาของวันเป็นวันทำการ	C	1 = วันทำการ 0 = วันตามปฏิทิน
8.	SLA Time Limit	เวลาในหน่วยนาฬิกา (24 ชั่วโมง) เฉพาะรายการที่กำหนดระยะเวลา SLA ในหน่วยนาฬิกา	C	เวลาที่กำหนด SLA ไว้เช่น 22.00 น.



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
9.	Effective Date	วันที่เริ่มกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (Service Level Agreement: SLA) กับการให้บริการผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน	M	ในรูปแบบ YYYY-MM-DD (ค.ศ.- เดือน - วัน)
10.	End Date	วันที่สิ้นสุดการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (Service Level Agreement: SLA) กับการให้บริการผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน	O	ในรูปแบบ YYYY-MM-DD (ค.ศ.- เดือน - วัน)





3.1 Complaint (DER_COMP) & 3.2. Complaint Status (DER_COMPS)

1. บ. A รายงาน
ข้อมูลคุณ ก (ถ้ามี)

Counterparty x Id (DER_CPID)				
1	Organization Id		M	String
2	Data Date		M	Date
3	Counterparty Id	PK/FK	M	String
4	Identification Type	PK	M	Classification
5	Identification Type Country	PK	M	Classification
6	Identification Number		M	String
7	Branch FI Code		C	Classification

3. บ. A รายงาน
สถานะการ
ดำเนินการหรือความ
คืบหน้า (ถ้ามี)
จนกว่าจะยุติเรื่อง

Complaint Status (DER_COMPS)				
1	Organization Id		M	String
2	Data Date		M	Date
3	Complaint Id	PK/FK	M	String
4	Status Date	PK	M	Date
5	Complaint Status	PK	M	Classification
6	Action Description		C	String
7	Cause from Provider Flag		C	Flag
8	Processing Period		C	Numeric
9	Processing Period Time Unit		C	Classification
10	Business Day Flag		C	Flag
11	Solved Time		C	Time

2. บ. A รายงานปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้ง

Complaint (DER_COMP)				
1	Organization Id		M	String
2	Data Date		M	Date
3	Complaint Id	PK	M	String
4	Complaint Date		M	Date
5	Customer Counterparty Id	FK	O	String
6	Complainant Counterparty ID	FK	O	String
7	Product or Service Type		M	Classification
8	Service Channel Type		C	Classification
9	Complaint Type		M	Flag
10	Original Complaint Type		M	String
11	Complaint Channel		M	Classification
12	Other Complaint Channel Description		C	String
13	Service Type by SLA		C	Classification



รูปแบบการรายงาน: CSV file

ตัวอักษรสีแดง หมายถึงมีการเปลี่ยนแปลงจากที่เคย Hearing เมื่อ พฤศจิกายน 2564



รูปแบบการรายงาน: CSV file

Cause from Provider Flag	Processing Period	Processing Period Time Unit	Business Day Flag	Solved Time																																				
																																								
		<table><tr><th>Code</th><th>Value</th><th>Description</th><th>V. COMPS</th></tr><tr><td>2006100001</td><td>Minute</td><td>นาที</td><td>X</td></tr><tr><td>2006100002</td><td>Hour</td><td>ชั่วโมง</td><td></td></tr><tr><td>2006100003</td><td>Day</td><td>วัน</td><td>X</td></tr><tr><td>2006100004</td><td>Week</td><td>สัปดาห์</td><td></td></tr><tr><td>2006100005</td><td>Month</td><td>เดือน</td><td>X</td></tr><tr><td>2006100006</td><td>Quarter</td><td>ไตรมาส</td><td></td></tr><tr><td>2006100007</td><td>Half Year</td><td>ครึ่งปี</td><td></td></tr><tr><td>2006100008</td><td>Year</td><td>ปี</td><td>X</td></tr></table>	Code	Value	Description	V. COMPS	2006100001	Minute	นาที	X	2006100002	Hour	ชั่วโมง		2006100003	Day	วัน	X	2006100004	Week	สัปดาห์		2006100005	Month	เดือน	X	2006100006	Quarter	ไตรมาส		2006100007	Half Year	ครึ่งปี		2006100008	Year	ปี	X		
Code	Value	Description	V. COMPS																																					
2006100001	Minute	นาที	X																																					
2006100002	Hour	ชั่วโมง																																						
2006100003	Day	วัน	X																																					
2006100004	Week	สัปดาห์																																						
2006100005	Month	เดือน	X																																					
2006100006	Quarter	ไตรมาส																																						
2006100007	Half Year	ครึ่งปี																																						
2006100008	Year	ปี	X																																					



1.1 Counterparty (DER_CPID)

Org Id	Data Date	Counterparty Id	Identification Type	Identification Type Country	Identification Number	Branch FI Code
001	2023-01-31	CPT001	2002700001 : Personal Id	TH	1145600227817	

3.1 Complaint (DER_COMP)

Org Id	Data Date	Complaint Id	Complaint Date	Customer Counterparty ID	Complainant Counterparty ID	Product or Service Type	Service Channel Type	Complaint Type	Original Complaint Type	Complaint Channel	Other Complaint Channel Description	Service Type by SLA
001	2023-01-31	COM102	2023-01-02	CPT001		2006500017 : สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		2006400016 : ปัญหาเกี่ยวกับหลักประกัน/ สินทรัพย์หรือสินทรัพย์ที่เป็นประกัน/ ผู้ค้ำประกัน/ การโอนกรรมสิทธิ์	ไถ่ถอนหลักประกันล่าช้า	2006200001 : Call Center		2006600006 : กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น

3.2 Complaint Status (DER_COMPS)

Org Id	Data Date	Complaint Id	Status Date	Complaint Status	Action Description	Cause from Provider Flag	Processing Period	Processing Period Time Unit	Business Day Flag	Solved Time
001	2023-01-31	COM102	2023-01-02	2006300001 : ยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน						
001	2023-01-31	COM102	2023-01-04	2006300002 : การแจ้งความคืบหน้า						
001	2023-01-31	COM102	2023-01-16	2006300003 : การยุติเรื่อง	ปรับระยะเวลาแต่ละขั้นตอนให้น้อยลง	1	15	2006100003 : Day	0	



ข้อมูลในเดือน ม.ค. 66

1.1 Counterparty (DER_CPID)

Org Id	Data Date	Counterparty Id	Identification Type	Identification Type Country	Identification Number	Branch FI Code
001	2023-01-31	CPT001	2002700001 : Personal Id	TH	1145600227817	

3.1 Complaint (DER_COMP)

Org Id	Data Date	Complaint Id	Complaint Date	Customer Counterparty ID	Complainant Counterparty ID	Product or Service Type	Service Channel Type	Complaint Type	Original Complaint Type	Complaint Channel	Other Complaint Channel Description	Service Type by SLA
001	2023-01-31	COM290	2023-01-27	CPT001		2006500017 : สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		2006400008 : อัตราดอกเบี้ย/ ค่าธรรมเนียม/ ค่าปรับไม่ถูกต้อง	ค่าธรรมเนียมการ Refinance ไม่เป็นธรรม	2006200003 : Facebook		

3.2 Complaint Status (DER_COMPS)

Org Id	Data Date	Complaint Id	Status Date	Complaint Status	Action Description	Cause from Provider Flag	Processing Period	Processing Period Time Unit	Business Day Flag	Solved Time
001	2023-01-31	COM290	2023-01-27	2006300001 : ยื่นรับการรับเรื่องร้องเรียน						



ข้อมูลในเดือน ก.พ. 66

1.1 Counterparty (DER_CPID)

ไม่ต้องส่งข้อมูล

3.1 Complaint (DER_COMP)

ส่งไฟล์ว่าง

3.2 Complaint Status (DER_COMPS)

Org Id	Data Date	Complaint Id	Status Date	Complaint Status	Action Description	Cause from Provider Flag	Processing Period	Processing Period Time Unit	Business Day Flag	Solved Time
001	2023-02-28	COM290	2023-02-10	2006300003 : การยุติเรื่อง	ลูกค้าขอปรับลดค่าธรรมเนียมเนื่องจากเศรษฐกิจไม่ดี.....	0	15	2006100003 : Day	0	



1.1 Counterparty (DER_CPID)

Org Id	Data Date	Counterparty Id	Identification Type	Identification Type Country	Identification Number	Branch FI Code
001	2023-01-31	CPT001	2002700001 : Personal Id	TH	1145600227817	
001	2023-01-31	CPT002	2002700001 : Personal Id	TH	1145600228990	

3.1 Complaint (DER_COMP)

Org Id	Data Date	Complaint Id	Complaint Date	Customer Counterparty ID	Complainant Counterparty ID	Product or Service Type	Payment Channel	Complaint Type	Original Complaint Type	Complaint Channel	Other Complaint Channel Description	Service Type by SLA
001	2023-01-31	COM102	2023-01-02	CPT001	CPT002	2006500017 : สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		2006400016 : ปัญหาเกี่ยวกับหลักประกัน/ สินทรัพย์หรือสินทรัพย์ที่เป็นประกัน/ ผู้ค้ำประกัน/ การโอนกรรมสิทธิ์	ไถ่ถอนหลักประกันล่าช้า	2006200001 : Call Center		2006600006 : กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น

3.2 Complaint Status (DER_COMPS)

Org Id	Data Date	Complaint Id	Status Date	Complaint Status	Action Description	Cause from Provider Flag	Processing Period	Processing Period Time Unit	Business Day Flag	Solved Time
001	2023-01-31	COM102	2023-01-02	2006300001 : ยื่นรับการรับเรื่องร้องเรียน						
001	2023-01-31	COM102	2023-01-04	2006300002 : การแจ้งความคืบหน้า						
001	2023-01-31	COM102	2023-01-16	2006300003 : การยุติเรื่อง	ปรับระยะเวลาแต่ละขั้นตอนให้น้อยลง	1	15	2006100003 : Day	0	



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
1.	Organization ID	รหัสสถาบันผู้ส่งข้อมูล	M	รหัสสถาบัน
2.	Data Date	วันที่รายงานชุดข้อมูล	M	วันสิ้นงวดของงวดที่ส่งข้อมูล
3.	Complaint ID	รหัสของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้ง	M	รหัสของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้ง โดยต้องไม่ซ้ำกัน
4.	Complaint Date	วันที่รับแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน	M	
5.	Customer Counterparty ID	เลขที่อ้างอิงของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ	O	เลขที่อ้างอิงของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของสถาบัน เช่น เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขที่ใช้ภายในของสถาบันการเงินหรือเป็นเลขที่ใช้เพื่ออ้างอิงในการส่งข้อมูลให้ ธปท. โดยต้องไม่ซ้ำกัน
6.	Complainant Counterparty ID	เลขที่อ้างอิงของผู้ร้องเรียน	O	เลขที่อ้างอิงของผู้ร้องเรียน เช่น เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขที่ใช้ภายในของสถาบันการเงินหรือเป็นเลขที่ใช้เพื่ออ้างอิงในการส่งข้อมูลให้ ธปท. โดยต้องไม่ซ้ำกัน



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
7.	Product or Service Type	ประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการ	M	Product or Service Type Code ^{1/}
8.	Service Channel Type	ช่องทางการทำธุรกรรม	C	Service Channel Type Code ^{1/}
9.	Complaint Type	ประเภทของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน	M	Complaint Type Code ^{1/}
10.	Original Complaint Type	รายละเอียดปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่สถาบันจัดเก็บจริงในระบบ	M	ระบุตามที่จัดเก็บจริง (Free Text)
11.	Complaint Channel	ช่องทางการรับแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน	M	Complaint Channel Code ^{1/}
12.	Other Complaint Channel Description	ช่องทางการรับแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนอื่น	C	กรณีที่ complaint channel เป็นอื่น ๆ ให้ระบุรายละเอียดเพิ่มเติม (Free Text)
13.	Service Type by SLA	บริการทางการเงินที่มีกำหนดระยะเวลา SLA	C	Service Type by SLA Code ^{1/}

หมายเหตุ^{1/} อ้างอิงจากเอกสาร Classification Document



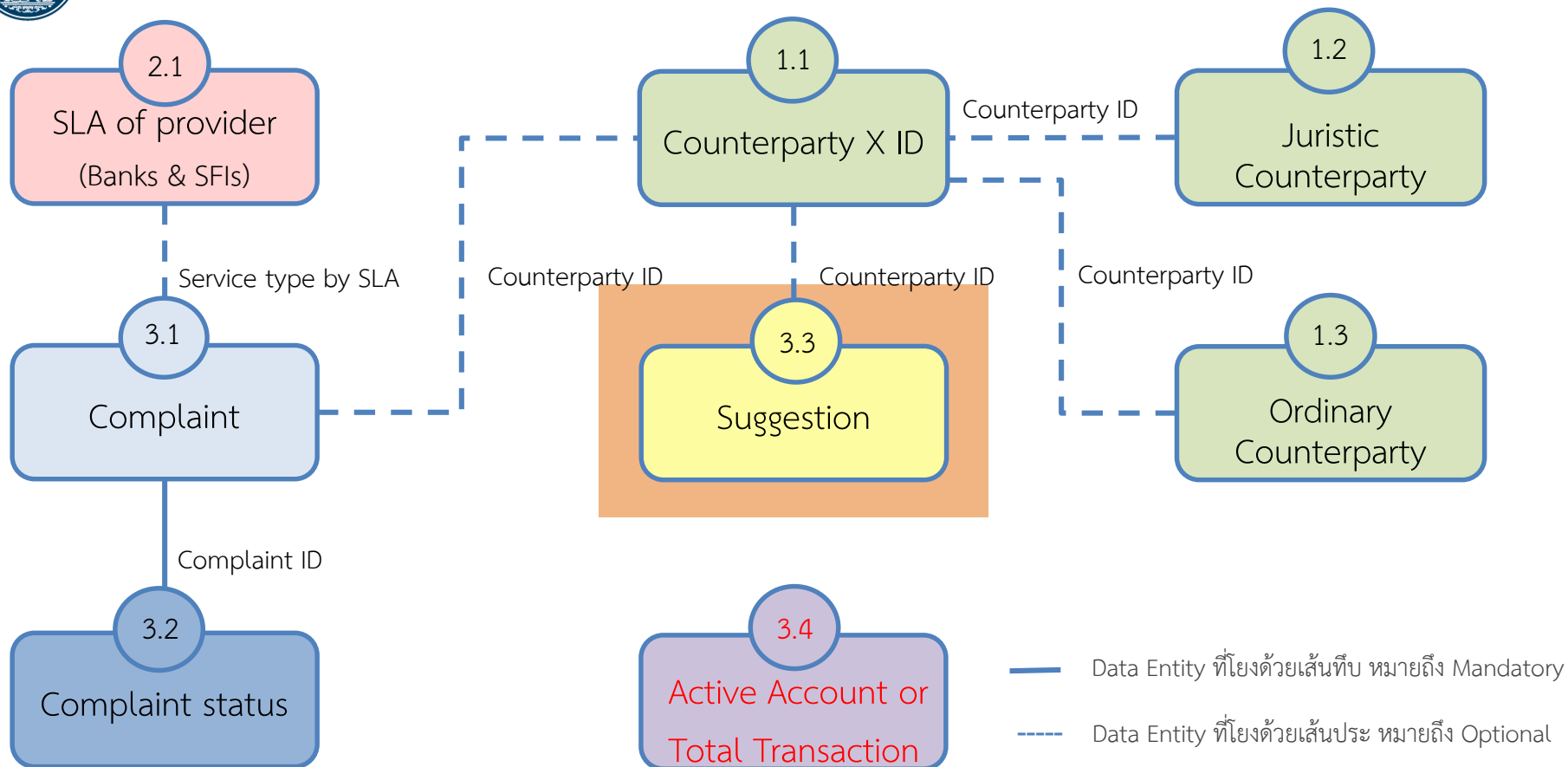
รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
1.	Organization ID	รหัสสถาบันผู้ส่งข้อมูล	M	รหัสสถาบัน
2.	Data Date	วันที่รายงานชุดข้อมูล	M	วันสิ้นงวดของงวดที่ส่งข้อมูล
3.	Complaint ID	รหัสของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้ง	M	รหัสของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้ง โดยให้รายงานสอดคล้องกับชุดข้อมูล DER_COMP
4.	Status Date	วันที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน	M	
5.	Complaint Status	สถานะของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน	M	Complaint Status Code ^{1/}
6.	Action Description	รายละเอียดการดำเนินการปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน ซึ่งสถาบันได้จัดเก็บจริงในระบบ	C	รายงานเมื่อยุติเรื่อง
7.	Cause from Provider Flag	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่มีสาเหตุมาจากการให้บริการของสถาบัน	C	กรณี จากผู้ให้บริการ มีค่าเป็น 1 ถ้าไม่ใช่มีค่าเป็น 0
8.	Processing Period	ระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อยุติปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน	C	รายงานเมื่อยุติเรื่อง



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
9.	Processing Period Time Unit	หน่วยของระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อยุติ ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน	C	Time Unit Code (V_COMPS) ^{1/}
10.	Business Day Flag	การกำหนดระยะเวลาของวันเป็นวันทำการ	C	1 = วันทำการ 0 = วันตามปฏิทิน
11.	Solved Time	เวลาในหน่วยนาฬิกา (24 ชั่วโมง) ที่สถาบันใช้ในการ การยุติปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน เฉพาะรายการที่ กำหนดระยะเวลา SLA ในหน่วยนาฬิกา	C	กรณี “Complaint Status” มีค่าเป็น “การยุติเรื่อง” และ “SLA Time Limit” ที่ Data Entity “SLA of Provider” ของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่เป็นบริการทางการเงินที่มีการ กำหนดมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (Service Level Agreement: SLA) นั้น ไม่เป็นค่าว่าง





คุณ ข โทรรหา บ. A เพื่อเสนอแนะการให้บริการ

1. บ. A รายงานข้อมูลคุณ ข (ถ้ามี)

Counterparty x Id (DER_CPID)				
1	Organization Id		M	String
2	Data Date		M	Date
3	Counterparty Id	PK/FK	M	String
4	Identification Type	PK	M	Classification
5	Identification Type Country	PK	M	Classification
6	Identification Number		M	String
7	Branch FI Code		C	Classification

2. บ. A รายงานข้อเสนอแนะ

Suggestion (DER_SUGG)				
1	Organization Id		M	String
2	Data Date		M	Date
3	Suggestion Id	PK	M	String
4	Suggestion Date		M	Date
5	Customer Counterparty ID	FK	O	String
6	Suggester Counterparty ID	FK	O	String
7	Product or Service Type		M	Classification
8	Service Channel Type		C	Classification
9	Suggestion Type		M	Classification
10	Original Suggestion Type		M	String
11	Aggregation Flag		M	Flag
12	Aggregate Suggestion Amount		C	Numeric



รูปแบบการรายงาน: CSV file

Organization ID	Data Date	Suggestion ID	Suggestion Date	Customer Counterparty ID	Suggester Counterparty ID	Product or Service Type
						↓

Code	Value	Description
2006500001	ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (Financial Product)	ได้รับฝากทุกประเภทจากผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยและต่างประเทศทั้งที่เป็นบาทและเงินตราต่างประเทศ ซึ่งต้องจ่ายดอกเบี้ยหรือไม่ต้องจ่ายดอกเบี้ยแก่ผู้ฝาก รวมถึงเงินรับฝากที่ไม่เคลื่อนไหว โดยเงินรับฝากตามที่กล่าวรวมถึงการระดมเงินจากประชาชนในรูปแบบอื่น ๆ เช่น ตัวแลกเงิน สลากออมเงิน สลากออมทรัพย์ และผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเช่นเดียวกันแต่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่นด้วย
2006500002	เงินฝาก	
2006500003	บัตรเครดิต/ บัตรเอทีเอ็ม	
		บัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตออกให้แก่อุปกรณ์เพื่อใช้จ่ายชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด และ/หรือเพื่อใช้เบิก โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องเงิน ตามมูลค่าของเงินที่ผู้ให้บริการได้ฝากไว้กับสถาบัน

Service Channel Type	Suggestion Type	Original Suggestion Type	Aggregation Flag	Aggregate Suggestion Amount
↓	↓			

Code	Value	Description
2005900001	Kiosk	เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการอัตโนมัติที่ลูกค้าทำรายการเอง เช่น โอนเงิน โอนเงิน ฝากเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ หรือชำระหนี้ รวมถึงการทำรายการอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดธุรกรรมเสร็จสิ้นสมบูรณ์
2005900002	Counter	เคาน์เตอร์ที่มีพนักงานให้บริการ
2005900003	Internet	เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

Code	Value	Description
2006700001	ข้อเสนอแนะและแจ้งข้อบกพร่อง	ข้อเสนอแนะ หมายถึง การที่ลูกค้าแสดงความเห็นในลักษณะที่ต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันการเงิน หมายถึง เรื่องที่ผู้แจ้งเบาะแสดูแลงาน หรือเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน หรือลูกค้าหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันปฏิบัติให้บริการไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม ผิดสัญญา ผิดกฎหมาย พutsch หรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของ ธปท. หรือ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวมีส่วนเสียหายโดยตรง หรือไม่ต้องการคำตอบ รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะให้ผลการแสดงความคิดเห็นมีการร้องขอ
2006700002	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ / กระบวนการ / ระบบงาน	การให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการของสถาบันปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการทางการเงิน ระบบงาน กระบวนการ หรือการให้บริการของสถาบัน



ตัวอย่างการรายงาน กรณี 1. ลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของสถาบันและผู้ให้ข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส หรือขอความอนุเคราะห์การใช้บริการทางการเงิน เป็นคนเดียวกัน

ข้อมูลในเดือน ม.ค. 66

1. Counterparty (DER_CPID)

Org Id	Data Date	Counterparty Id	Identification Type	Identification Type Country	Identification Number	Branch FI Code
001	2023-01-31	CPT002	2002700001 : Personal Id	TH	1187422697111	

3.3 Suggestion (DER_SUGG)

Org Id	Data Date	Suggestion Id	Suggestion Date	Customer Counterparty ID	Suggester Counterparty ID	Product or Service Type	Service Channel Type	Suggestion Type	Original Suggestion Type	Aggregation Flag ^{1/}	Aggregate Suggestion Amount
001	2023-01-31	SG102	2023-01-25	CPT002		2006500034 : การโอนเงินภายในประเทศที่ไม่ผ่านบริการพร้อมเพย์	2005900003 : Internet	2006700004 : แจ้งเบาะแสภัยทางการเงิน	พบ phishing website ลักษณะคล้ายคลึงกับสง. ที่ url: www.001.in.th	0	

หมายเหตุ^{1/} Aggregation Flag ข้อเสนอแนะหรือเบาะแส ที่สถาบันไม่สามารถรายงานแยกเป็นรายเรื่องได้ เช่น ข้อเสนอแนะหรือเบาะแสที่สถาบันได้รับจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ เช่น Social media หรือการใช้ 1 = กรณีการรายงานข้อมูลแบบจำนวนรวม 0 = กรณีการรายงานข้อมูลแบบรายเรื่อง



ตัวอย่างการรายงาน กรณี 2. ลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของสถาบันและผู้ให้ข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส หรือขอความอนุเคราะห์การใช้บริการทางการเงิน เป็นคนละคนกัน

1. Counterparty (DER_CPID)

Org Id	Data Date	Counterparty Id	Identification Type	Identification Type Country	Identification Number	Branch FI Code
001	2023-01-31	CPT001	2002700001 : Personal Id	TH	1145600227817	
001	2023-01-31	CPT002	2002700001 : Personal Id	TH	1145600228990	

3.3 Suggestion (DER_SUGG)

Org Id	Data Date	Suggestion Id	Suggestion Date	Customer Counterparty ID	Suggester Counterparty ID	Product or Service Type	Service Channel Type	Suggestion Type	Original Suggestion Type	Aggregation Flag ^{1/}	Aggregate Suggestion Amount
001	2023-01-31	SG102	2023-01-25	CPT001	CPT002	2006500034 : การโอนเงินภายในประเทศ ที่ไม่ผ่านบริการพร้อมเพย์	2005900003 : Internet	2006700004 : แจ้งเบาะแสภัยทางการเงิน	พบ phishing website ลักษณะคล้ายคลึงกับสง. ที่ url: www.001.in.th	0	

หมายเหตุ 1. Aggregation Flag ข้อเสนอแนะหรือเบาะแส ที่สถาบันไม่สามารถรายงานแยกเป็นรายเรื่องได้ เช่น ข้อเสนอแนะหรือเบาะแสที่สถาบันได้รับจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ เช่น Social media หรือการใช้ 1 = กรณีการรายงานข้อมูลแบบจำนวนรวม 0 = กรณีการรายงานข้อมูลแบบรายเรื่อง



ตัวอย่างการรายงาน กรณี 3. ไม่ทราบรายละเอียดลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการของสถาบันและผู้ให้ข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส หรือขอความอนุเคราะห์การใช้บริการทางการเงิน

ข้อมูลในเดือน ม.ค. 66

1. Counterparty (DER_CPID)

ไม่ต้องส่งข้อมูล

3.3 Suggestion (DER_SUGG)

Org Id	Data Date	Suggestion Id	Suggestion Date	Customer Counterparty ID	Suggester Counterparty ID	Product or Service Type	Service Channel Type	Suggestion Type	Original Suggestion Type	Aggregation Flag ^{1/}	Aggregate Suggestion Amount
001	2023-01-31	SG103	2023-01-25			2006500005 : บัตรเครดิต		2006700007 : ลด / ยกเว้น ค่าธรรมเนียม	ขอยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี	1 ^{2/}	50
001	2023-01-31	SG104	2023-01-25			2006500005 : บัตรเครดิต		2006700007 : ลด / ยกเว้น ค่าธรรมเนียม	ขอยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี	0 ^{3/}	

หมายเหตุ 1/ Aggregation Flag ข้อเสนอแนะหรือเบาะแส ที่สถาบันไม่สามารถรายงานแยกเป็นรายเรื่องได้ เช่น ข้อเสนอแนะหรือเบาะแสที่สถาบันได้รับจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ เช่น Social media หรือการใช้ 1 = กรณีการรายงานข้อมูลแบบจำนวนรวม 0 = กรณีการรายงานข้อมูลแบบรายเรื่อง

2/ สถาบันไม่สามารถรายงานข้อเสนอแนะแยกเป็นรายเรื่องได้

3/ สถาบันสามารถรายงานข้อเสนอแนะแยกเป็นรายเรื่องได้



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

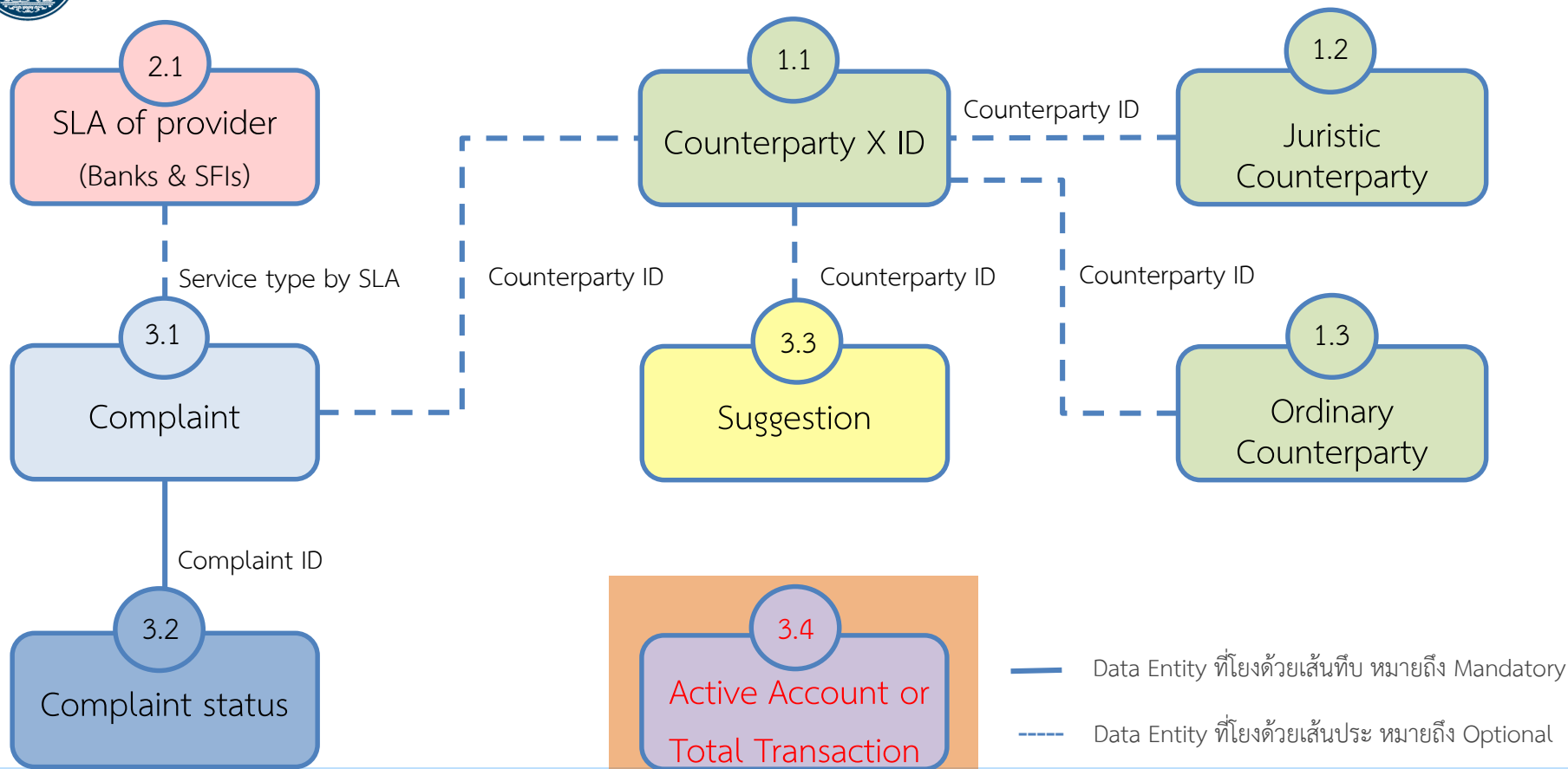
No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
1.	Organization ID	รหัสสถาบันผู้ส่งข้อมูล	M	รหัสสถาบัน
2.	Data Date	วันที่รายงานชุดข้อมูล	M	วันสิ้นงวดของงวดที่ส่งข้อมูล
3.	Suggestion ID	รหัสของข้อเสนอแนะหรือเบาะแสหรือการขอความอนุเคราะห์ที่ได้รับแจ้ง	M	รหัสของข้อเสนอแนะหรือเบาะแสหรือการขอความอนุเคราะห์ที่ได้รับแจ้ง โดยต้องไม่ซ้ำกัน
4.	Suggestion Date	วันที่รับแจ้งข้อเสนอแนะหรือเบาะแสหรือการขอความอนุเคราะห์	M	
5.	Customer Counterparty ID	เลขที่อ้างอิงของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์/ บริการ	O	เลขที่อ้างอิงลูกค้า เช่น เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขที่ใช้ภายในของสถาบันการเงินหรือเป็นเลขที่ใช้เพื่ออ้างอิงในการส่งข้อมูลให้ ธปท. โดยต้องไม่ซ้ำกัน
6.	Suggester Counterparty ID	เลขที่อ้างอิงของผู้ให้ข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแสหรือขอความอนุเคราะห์การใช้บริการทางการเงิน	O	เลขที่อ้างอิงลูกค้า เช่น เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขที่ใช้ภายในของสถาบันการเงินหรือเป็นเลขที่ใช้เพื่ออ้างอิงในการส่งข้อมูลให้ ธปท. โดยต้องไม่ซ้ำกัน
7.	Product or Service Type	ประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการ	M	Product or Service Type Code ^{1/}



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
8.	Service Channel Type	ช่องทางการทำธุรกรรม	C	Service Channel Type Code ^{1/}
9.	Suggestion Type	ประเภทของข้อเสนอแนะหรือเบาะแสหรือการขอความอนุเคราะห์	M	Suggestion Type Code ^{1/}
10.	Original Suggestion Type	รายละเอียดของข้อเสนอแนะหรือเบาะแสหรือการขอความอนุเคราะห์ที่สถาบันจัดเก็บจริงในระบบ	M	ประเภทของข้อเสนอแนะที่จัดเก็บจริงในระบบ (Free Text)
11.	Aggregation Flag	ข้อเสนอแนะหรือเบาะแสหรือการขอความอนุเคราะห์ที่ไม่สามารถรายงานเป็นรายเรื่องได้	M	0 = กรณีการรายงานข้อมูลแบบรายเรื่อง 1 = กรณีการรายงานข้อมูลแบบจำนวนรวม
12.	Aggregate Suggestion Amount	จำนวนข้อเสนอแนะหรือเบาะแสหรือการขอความอนุเคราะห์รวม	C	ถ้า Aggregation Flag มีค่าเป็น 1 ต้องรายงาน

หมายเหตุ^{1/} อ้างอิงจากเอกสาร Classification Document





3.4 Active Account or Total Transaction (DER_AATT)

- สิ้นเดือน บ. A ส่งสรุปข้อมูลจำนวนบัญชีสะสมของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน หรือ จำนวนธุรกรรมบริการการชำระเงินที่ บ. A มีบริการทั้งหมดในเดือนนั้น

3.4. Active Account or Total Transaction (DER_AATT)				
1	Organization Id		M	String
2	Data Date		M	Date
3	Product or Service Type	PK	M	Classification
4	Service Channel Type		C	Classification
5	Active Account or Total Transaction of Ordinary		C	Numeric
6	Active Account or Total Transaction of Juristic		C	Numeric

หมายเหตุ : แบบรายงาน Active Service สามารถทดแทนแบบรายงาน Checklist ในชุดข้อมูลเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์และค่าธรรมเนียมได้



รูปแบบการรายงาน: CSV file

- ให้นำส่งรายงานทั้งหมดทุกรายการเมื่อมีการเพิ่ม/ ลดหรือเปลี่ยนแปลงรายการใดรายการหนึ่ง ในการรายงานงวดถัดไป

Organization ID	Data Date	Product or Service Type	Service Channel Type	Active Account or Total Transaction of Ordinary	Active Account or Total Transaction of Juristic

Code	Value	Description
2006500001	ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (Financial Product)	
2006500002	เงินฝาก	เงินรับฝากทุกประเภทจากผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยและต่างประเทศทั้งที่เป็นเงินบาทและเงินตราต่างประเทศ ซึ่งต้องจ่ายดอกเบี้ยหรือไม่ต้องจ่ายดอกเบี้ยแก่ผู้ฝาก รวมถึงเงินรับฝากที่ไม่เคลื่อนไหว โดยเงินรับฝากตามที่กล่าวรวมถึงการระดมเงินจากประชาชนในรูปแบบอื่น ๆ เช่น ตัวแลกเงิน สลากออมสิน สลากออมทรัพย์ และผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเช่นเดียวกันแต่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่นด้วย
2006500003	บัตรเครดิต/ บัตรเดบิต	บัตรเครดิตหรือบัตรที่สถาบันออกให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด และ/ หรือเพื่อใช้เบิกถอน โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับเงิน ตามมูลค่าของเงินที่ผู้ใช้บริการได้ฝากไว้กับสถาบัน

Code	Value	Description
2005900001	Kiosk	เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการอัตโนมัติที่ลูกค้าทำรายการเอง เช่น ถอนเงิน โอนเงิน ฝากเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ หรือชำระหนี้ รวมถึงการทำรายการอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดธุรกรรมเสร็จสิ้นสมบูรณ์
2005900002	Coiniter	เคาน์เตอร์ที่มีพนักงานให้บริการ
2005900003	Internet	เครือข่ายอินเทอร์เน็ต



ตัวอย่างการรายงานจำนวนบัญชีสะสมของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน หรือจำนวนธุรกรรม บริการการชำระเงิน กรณี 1. การรายงานจำนวนบัญชีสะสมของผลิตภัณฑ์

ข้อมูลในเดือน ม.ค. 66^{1/}

3.4 Active Account or Total Transaction (DER_AATT)

Org Id	Data Date	Product or Service Type	Service Channel Type	Active Account or Total Transaction of ordinary	Active Account or Total Transaction of juristic
001	2023-01-31	2006500004 : เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)		20	

ข้อมูลในเดือน ก.พ. 66^{2/}

3.4 Active Account or Total Transaction (DER_AATT)

Org Id	Data Date	Product or Service Type	Service Channel Type	Active Account or Total Transaction of ordinary	Active Account or Total Transaction of juristic
001	2023-02-28	2006500004 : เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)		0	

ข้อมูลในเดือน มี.ค. 66^{3/}

ส่งไฟล์ว่าง

หมายเหตุ 1/ เดือน ม.ค. 66 เปิดให้บริการ “เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)” โดยมีบัญชีลูกค้าบุคคลธรรมดาที่ Active 20 ราย จึงรายงาน Active Account or Total Transaction of ordinary เป็น 20

2/ เดือน ก.พ. 66 ยังเปิดให้บริการ “เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)” แต่ไม่มีบัญชีลูกค้าบุคคลธรรมดาที่ Active เนื่องจากได้ปิดบัญชีไปแล้วทั้งหมดใน เดือนนี้ จึงรายงาน Active Account or Total Transaction of ordinary เป็น 0

3/ เดือน มี.ค. 66 ปิดให้บริการ “เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)” จึงส่งไฟล์ว่าง



ตัวอย่างการรายงานจำนวนบัญชีสะสมของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน หรือจำนวนธุรกรรม บริการการชำระเงิน กรณี 2. จำนวนธุรกรรมบริการการชำระเงิน

ข้อมูลในเดือน ม.ค. 66^{1/}

3.4 Active Account or Total Transaction (DER_AATT)

Org Id	Data Date	Product or Service Type	Service Channel Type	Active Account or Total Transaction of ordinary	Active Account or Total Transaction of juristic
001	2023-01-31	2006500033 : การโอนเงิน ภายในประเทศ ที่ผ่านบริการพร้อมเพย์	2005900001 - Kiosk	50	30
001	2023-01-31	2006500030 : การถอนเงิน ภายในประเทศ	2005900002 - Counter	100	

ข้อมูลในเดือน ก.พ. 66^{2/}

3.4 Active Account or Total Transaction (DER_AATT)

Org Id	Data Date	Product or Service Type	Service Channel Type	Active Account or Total Transaction of ordinary	Active Account or Total Transaction of juristic
001	2023-03-31	2006500033 : การโอนเงิน ภายในประเทศ ที่ผ่านบริการพร้อมเพย์	2005900001 - Kiosk	80	60
001	2023-01-31	2006500030 : การถอนเงิน ภายในประเทศ	2005900002 - Counter	120	5

หมายเหตุ 1/ เดือน ม.ค. 66

- ลูกค้าบุคคลธรรมดาทำธุรกรรม “การโอนเงิน ภายในประเทศ ที่ผ่านบริการพร้อมเพย์” 50 รายการ และลูกค้านิติบุคคลทำธุรกรรม 30 รายการ
- ลูกค้าบุคคลธรรมดาทำธุรกรรม “การถอนเงิน ภายในประเทศ” 100 รายการ และลูกค้านิติบุคคลไม่มีการทำธุรกรรม จึงรายงาน Active Account or Total Transaction of juristic เป็น null (คำว่าว่าง)

2/ เดือน ก.พ. 66

- ลูกค้าบุคคลธรรมดาทำธุรกรรม “การโอนเงิน ภายในประเทศ ที่ผ่านบริการพร้อมเพย์” 80 รายการ และลูกค้านิติบุคคลทำธุรกรรม 60 รายการ
- ลูกค้าบุคคลธรรมดาทำธุรกรรม “การถอนเงิน ภายในประเทศ” 120 รายการ และลูกค้านิติบุคคลทำธุรกรรม 5 รายการ



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
1.	Organization ID	รหัสสถาบันผู้ส่งข้อมูล	M	รหัสสถาบัน
2.	Data Date	วันที่รายงานชุดข้อมูล	M	วันสิ้นงวดของงวดที่ส่งข้อมูล
3.	Product or Service Type	ประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการ	M	Product or Service Type Code ^{1/}
4.	Service Channel Type	ช่องทางการทำธุรกรรม	C	Service Channel Type Code ^{1/}
5.	Active Account or Total Transaction of Ordinary	จำนวนบัญชีสะสมถึง ณ สิ้นเดือนที่รายงาน (ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน) หรือ จำนวนธุรกรรมแต่ละเดือน (การให้บริการการชำระเงิน) ของแต่ละประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการการชำระเงินที่ให้บริการแก่บุคคลธรรมดา	C	
6.	Active Account or Total Transaction of Juristic	จำนวนบัญชีสะสมถึง ณ สิ้นเดือนที่รายงาน (ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน) หรือ จำนวนธุรกรรมในแต่ละเดือน (การให้บริการการชำระเงิน) ที่ให้บริการแก่นิติบุคคล	C	

หมายเหตุ^{1/} อ้างอิงจากเอกสาร Classification Document



ตัวอย่างไฟล์ข้อมูล

```
"Organization Id"|"Data Date"|"Complaint Id"|"Complaint Date"|"Product or Service Type"  
"001"|"2023-01-31"|"CP001"|"2023-01-03"|"xxx001"  
"001"|"2023-01-31"|"CP002"|"2023-01-15"|"xxx029"
```

Delimiter : | (Pipe)

Text Qualifier : " (Double Quote)

Format Type : csv

Encoding : UTF-8

Header : ต้องมีที่บรรทัดแรก (เฉพาะไฟล์ที่มีข้อมูล)

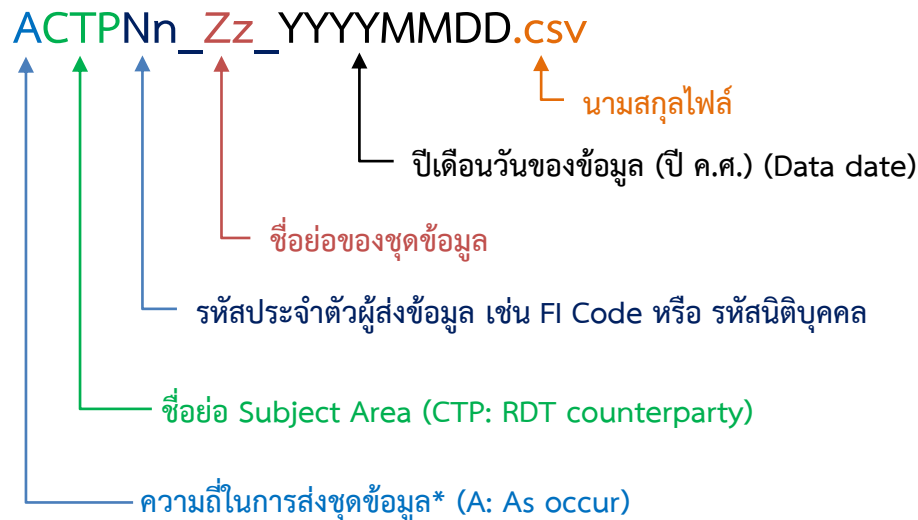
Data type	ตัวอย่างการรายงาน
Classification	"172007"
Date	"2021-07-01"
Flag	"1"
Numeric	"123.00000" ห้ามมี comma
String	"Abcd Sample String"
ค่าว่าง	" "



ต้องใช้โปรแกรมแปลง excel file ให้เป็น CSV file ก่อนส่งเสมอ
[คลิก](#)



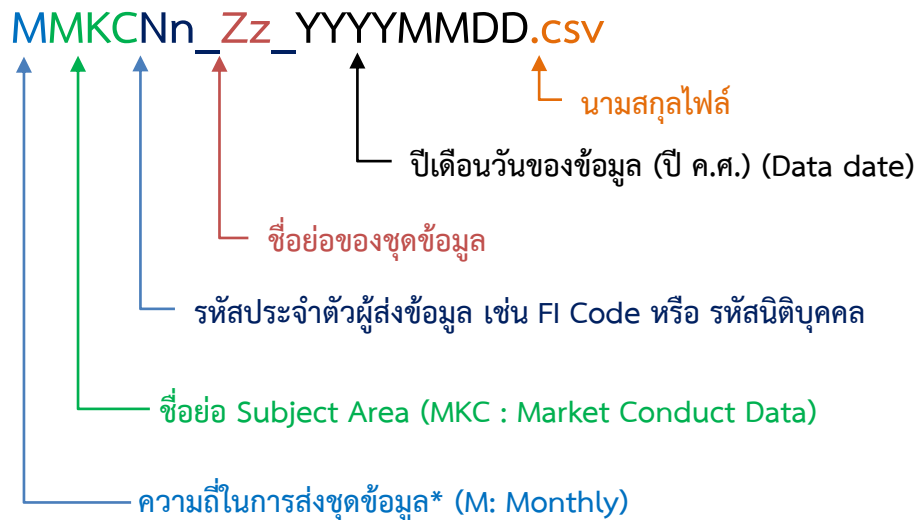
- ชื่อไฟล์ข้อมูล



ตัวอย่าง ไฟล์ชุดข้อมูล Counterparty X ID วันที่ 1 มกราคม 2566 ของ FI Code 001
ให้ตั้งชื่อ File ดังนี้ **ACTP001_CPID_20230101.csv**



- ชื่อไฟล์ข้อมูล



ตัวอย่าง ไฟล์ชุดข้อมูลเรื่องร้องเรียน (Complaint) งวดเดือนมกราคม ปี 2566 ของ FI Code 001
ให้ตั้งชื่อ File ดังนี้ **MMKC001_COMP_20230131.csv**



Data Provider

Pros

1. การรายงานข้อมูล

- 1.1 ลดความซ้ำซ้อน / ลดการรายงานข้อมูลหลายมุมมอง / ลดการรายงานข้อมูลที่ ธปท. คำนวณได้เอง
- 1.2 ลดการจัดเตรียมข้อมูลในการรายงาน กรณี ธปท. เพิ่มมุมมองการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น เพิ่มผลิตภัณฑ์ / ปัญหา

2. การคืนประโยชน์จากข้อมูลที่นำส่ง

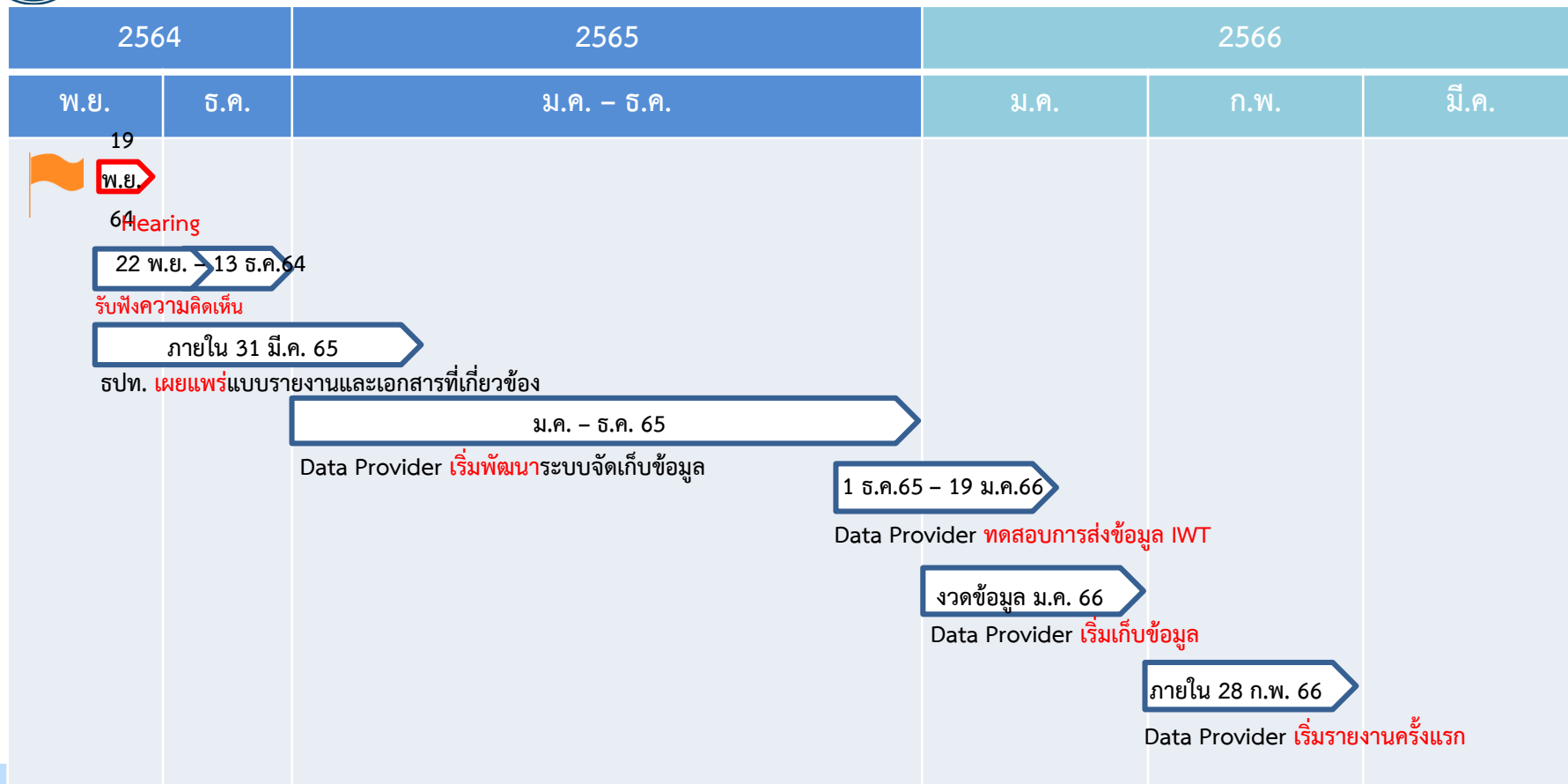
- 2.1 ได้ข้อมูล feedback เพื่อปรับปรุงนโยบายและกระบวนการขายและนำไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และจัดกลุ่มลูกค้าได้อย่างตรงจุด
- 2.2 สามารถพัฒนาระบบข้อมูลเรื่องร้องเรียนให้สอดคล้องกับเกณฑ์ SLA (สำหรับ ธพ./ SFIs)

Cons

1. ทำความเข้าใจการรายงานข้อมูลรูปแบบใหม่ในระยะเริ่มต้น
2. อาจต้องพัฒนาระบบเพิ่มเติมสำหรับหน่วยงานที่ยังไม่มีระบบ

ผู้ใช้บริการทางการเงิน

มีข้อมูลที่มีคุณภาพเพื่อประกอบการตัดสินใจ/ ได้รับการคุ้มครองที่ตรงจุดมากขึ้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก





แบบรายงาน	ชื่อย่อชุดข้อมูล	ลักษณะข้อมูล	ความถี่	กำหนดการส่ง	Timeline ในการรายงานข้อมูล		
					ม.ค. 66	28 ก.พ. 66	31 มี.ค. 66
1.1 Counterparty X ID*	DER_CPID	รายบุคคลหรือนิติบุคคล	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	-	ให้ส่งก่อนแบบรายงาน Complaint/ Suggestion	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง
1.2 Juristic Counterparty*	DER_JCR	รายนิติบุคคล	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	-	ให้ส่งก่อนแบบรายงาน Complaint/ Suggestion	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง
1.3 Ordinary Counterparty*	DER_OCP	รายลูกค้า	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	-	ให้ส่งก่อนแบบรายงาน Complaint/ Suggestion	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง
2.1 SLA of Provider	DER_SLAP	รายบริการทางการเงินที่มีการกำหนด SLA	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	-	ส่งข้อมูลผลิตภัณฑ์/ บริการที่เกี่ยวข้องกับ SLA ทั้งหมด	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง
3.1 Complaint	DER_COMP	รายข้อร้องเรียน	รายเดือน	ภายใน 1 เดือนนับจากวันสิ้นสุด	-	ข้อมูลเดือน ม.ค.66	ข้อมูลเดือน ก.พ..66
3.2 Complaint Status	DER_COMPS	รายสถานะข้อร้องเรียน	รายเดือน	ภายใน 1 เดือนนับจากวันสิ้นสุด	-	ข้อมูลเดือน ม.ค.66	ข้อมูลเดือน ก.พ..66
3.3 Suggestion	DER_SUGG	รายข้อเสนอแนะ/ ข้อมูลภาพรวมข้อเสนอแนะ	รายเดือน	ภายใน 1 เดือนนับจากวันสิ้นสุด	-	ข้อมูลเดือน ม.ค.66	ข้อมูลเดือน ก.พ..66
3.4 Active Account or Total Transaction	DER_AATT	รายผลิตภัณฑ์/ บริการทางการเงิน	รายเดือน	ภายใน 1 เดือนนับจากวันสิ้นสุด	-	ข้อมูลเดือน ม.ค.66	ข้อมูลเดือน ก.พ..66

* หากสถาบันใดรายงานกลุ่ม counterparty ที่เกี่ยวข้องใน RDT credit แล้ว ไม่ต้องรายงานแบบรายงานเกี่ยวกับกลุ่ม counterparty ซ้ำ



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

เอกสารประกอบ



ประเด็นต่างๆ (service type by SLA)	Field ที่สอดคล้องกัน	เงื่อนไขที่ไม่สอดคล้องกัน
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ (เลือกใน complaint channel ว่าเป็นผ่าน Call Center, Website, Facebook, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, ลายลักษณ์อักษร, เจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา)	Product or Service Type : ทุกผลิตภัณฑ์ complaint type : ทุก complaint type	-
2. การแจ้งยุติหรือแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทาง		
3. การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนหลักประกันได้ 3.1 กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น 3.2 กรณี Refinance	Product or Service Type : ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีหลักประกัน (รวมการซื้อ NPA แบบผ่อนชำระ), NPL complaint type: ปัญหาเกี่ยวกับหลักประกันฯ	ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้อง: เช่าซื้อและลีสซิ่ง, สินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน ได้แก่ cc, ploan, title loan, nano, ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่ไม่ใช่สินเชื่อ, บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ
4. การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย เมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารดำเนินการจนพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้ลูกค้า	Product or Service Type : เช่าซื้อและลีสซิ่ง complaint type: ปัญหาเกี่ยวกับหลักประกันฯ	ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้อง: ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและผลิตภัณฑ์คล้ายสินเชื่ออื่น, NPL, ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่ไม่ใช่สินเชื่อ, บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



ประเด็นต่างๆ	Field ที่สอดคล้องกัน	เงื่อนไขที่ไม่สอดคล้องกัน
5. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคล ธรรมดา รายย่อย ธนาคารแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้า ทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน	Product or Service Type : ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและ ผลิตภัณฑ์คล้ายสินเชื่อ (เช่น เช่าซื้อ) ทุกประเภท (รวมการซื้อ NPA แบบผ่อนชำระ), NPL complaint type: การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ / การ ผ่อนผันการชำระหนี้	ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้อง: ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่ ไม่ใช่สินเชื่อ, บริการการชำระเงินภายใต้การ กำกับ
6. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้า บุคคลธรรมดา รายย่อย	Product or Service Type : ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและ ผลิตภัณฑ์คล้ายสินเชื่อ (เช่น เช่าซื้อ) ทุกประเภท (รวมการซื้อ NPA แบบผ่อนชำระ), NPL complaint type: ความผิดพลาด / ลำบากเกี่ยวกับ เอกสาร	ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้อง: ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่ ไม่ใช่สินเชื่อ, บริการการชำระเงินภายใต้การ กำกับ
7. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคล ธรรมดา รายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ) 7.1 ทางวาจา 7.2 ลายลักษณ์อักษร	Product or Service Type : ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และผลิตภัณฑ์คล้ายสินเชื่อ (เช่น เช่าซื้อ) ทุก ประเภท (รวมการซื้อ NPA แบบผ่อนชำระ), NPL complaint type: ความผิดพลาด / ลำบาก / ละเอียดของเจ้าหน้าที่, ความผิดพลาด / ลำบากของ กระบวนการ, ความผิดพลาด / ลำบากของระบบงาน	ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้อง: ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่ ไม่ใช่สินเชื่อ, บริการการชำระเงินภายใต้การ กำกับ

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



ประเด็นต่างๆ	Field ที่สอดคล้องกัน	เงื่อนไขที่ไม่สอดคล้องกัน
8. การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง 8.1 กรุงเทพฯและปริมณฑล 8.2 ต่างจังหวัด	Product or Service Type : การฝากเงินสดผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์, การถอนเงินสดผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ complaint type: การทักท้วงรายการ	ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้อง: ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน, การฝากเงินหรือถอนเงินผ่านช่องทางอื่น, การโอนเงิน, การเติมเงิน, การใช้จ่าย ชำระค่าสินค้าและบริการ
9. การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทูจจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง 9.1 กรุงเทพฯและปริมณฑล 9.2 ต่างจังหวัด		

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



ประเด็นต่างๆ	Field ที่สอดคล้องกัน	เงื่อนไขที่ไม่สอดคล้องกัน
13. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี หรือการโอนเงิน/เติมเงินเข้าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ 13.1 กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน 13.2 กรณีโอนเงินต่างธนาคาร 13.3 กรณีโอนเงิน/เติมเงินเข้าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	Product or Service Type : การโอนเงิน, การเติมเงิน (ทุกช่องทาง) complaint type: การทักท้วงรายการ	ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้อง: ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน, การฝากเงิน, การถอนเงิน, การใช้จ่าย ชำระค่าสินค้าและบริการ
14. การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารจะดำเนินการอายัดบัตรนับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในจำนวนเงินที่ถูกถอน ภายหลังจากการอายัด 14.1 บัตร ATM/เดบิต 14.2 บัตรเครดิต	Product or Service Type : การใช้จ่าย / ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบเครือข่ายบัตร complaint type: การทักท้วงรายการ	ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้อง: ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน, การฝากเงิน, การถอนเงิน, การโอนเงิน, การเติมเงิน, การใช้จ่าย / ชำระค่าสินค้าและบริการอื่น

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



ประเด็นต่างๆ	Field ที่สอดคล้องกัน	เงื่อนไขที่ไม่สอดคล้องกัน
15. การหักทวงการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ) โดยธนาคารจะตรวจสอบและหักทวงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากธนาคารร้านค้า อักษร 15.1 บัตรเครดิต ลูกค้าควรยื่นขอหักทวงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 10 วัน นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร 15.2 บัตรเดบิต ลูกค้าควรยื่นขอหักทวงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ	Product or Service Type : การโอนเงิน, การเติมเงิน (ทุกช่องทาง) complaint type: การหักทวงรายการ	ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้อง: ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน, การฝากเงิน, การถอนเงิน, การใช้จ่าย ชำระค่าสินค้าและบริการ

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



ประเด็นต่างๆ	Field ที่สอดคล้องกัน	เงื่อนไขที่ไม่สอดคล้องกัน
16. การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตรกรณีที่ลูกค้าใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะทำรายการ ณ จุดขาย เครื่องรูดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงิน จากบัญชีเงินยืมธนาคารสำเร็จ ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ ลูกค้า ดังนี้ 16.1 กรณีทำรายการในวันและเวลาทำการของธนาคาร หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า ภายในเวลา 12.00 น. 16.2 กรณีทำรายการในวันและเวลาทำการของธนาคาร หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า หลังเวลา 12.00 น. 16.3 กรณีทำรายการนอกวันและเวลาทำการของธนาคาร	Product or Service Type : การใช้จ่าย / ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบเครือข่ายบัตร ด้วยบัตรเดบิต / เอทีเอ็ม complaint type: การหักทวงรายการ	ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้อง: ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน, การฝากเงิน, การถอนเงิน, การโอนเงิน, การเติมเงิน, การใช้จ่าย / ชำระค่าสินค้าและบริการอื่น

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



ประเด็นต่างๆ	Field ที่สอดคล้องกัน	เงื่อนไขที่ไม่สอดคล้องกัน
17. การขอข้อมูลประเภทต่าง ๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย 17.1 การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 3 รอบบัญชี ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรนับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า 17.2 การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า 17.3 การคำนวณดอกเบี้ยเช่าซื้อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า (ใน website แสดงเป็นหรือกับ 16.2) 17.4 รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า	Product or Service Type : ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และผลิตภัณฑ์คล้ายสินเชื่อ (เช่น เช่าซื้อ) ทุกประเภท (รวมการซื้อ NPA แบบผ่อนชำระ), เงินฝาก complaint type: ความผิดพลาด / ลำบากเกี่ยวกับเอกสาร	ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้อง: บัตรเดบิต / เอมทีเอ็ม, e-Money, NPL, ประกันภัย, กองทุนรวม, บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



ช่องทางรับแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน หรือช่องทางการรับแจ้งเรื่องต่าง ๆ

Code	Value	Description
2006200001	Call Center	สถาบันได้รับปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องต่าง ๆ จากลูกค้าผ่านศูนย์บริการลูกค้าของสถาบัน
2006200002	Website	สถาบันได้รับปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องต่าง ๆ จากลูกค้าผ่านเว็บไซต์ของสถาบัน
2006200003	Facebook	สถาบันได้รับปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องต่าง ๆ จากลูกค้าผ่านบัญชี Facebook ของสถาบัน
2006200004	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	สถาบันได้รับปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องต่าง ๆ จากลูกค้าผ่าน E-mail ของสถาบัน
2006200005	ไปรษณีย์	สถาบันได้รับปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องต่าง ๆ จากลูกค้าเป็นหนังสือผ่านไปรษณีย์
2006200006	ผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา	สถาบันได้รับปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องต่าง ๆ จากลูกค้าผ่านเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน หรือลูกจ้าง หรือบุคลากรของสถาบัน หรือสาขาของสถาบัน ทั้งทางวาจาและลายลักษณ์อักษร
2006200007	รับต่อมายกหน่วยงานอื่น	สถาบันรับปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องต่าง ๆ ของลูกค้าจากหน่วยงานอื่นหรือหน่วยงานกำกับดูแลต่าง ๆ ยกเว้น จาก ธปท.
2006299999	ช่องทางอื่น ๆ	ช่องทางอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ระบุข้างต้น เช่น บัญชี Social media อื่น ๆ ของสถาบัน

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



สถานะของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน

Code	Value	Description
2006300001	ยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน	สถาบันยืนยันรับดำเนินการปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
2006300002	การแจ้งความคืบหน้า	สถาบันแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการเรื่องปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนกับลูกค้า
2006300003	การยุติ	สถาบันแจ้งการยุติปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



Code	Value	Description
2006400001	กระบวนการขาย	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขาย ซึ่งมีการนำเสนอหรือการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของสถาบัน หรือที่สถาบันเป็นนายหน้าอยู่ในปัจจุบัน หรือลูกค้าที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนให้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของสถาบันหรือที่สถาบันเป็นนายหน้า (ลูกค้า)
2006400002	การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ ไม่ถูกต้อง	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการที่สถาบัน หรือเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน หรือลูกจ้าง หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันนำเสนอข้อมูล หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้อง หรือบิดเบือนโดยทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ
2006400003	การบังคับขายผลิตภัณฑ์/ บริการ พ่วงประกัน	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการที่สถาบัน หรือเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน หรือลูกจ้าง หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันบังคับหรือเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินให้ลูกค้า
2006400004	การบังคับขายผลิตภัณฑ์พ่วงบัตรเครดิต/ บัตรเอทีเอ็ม	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการที่สถาบัน หรือเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน หรือลูกจ้าง หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันบังคับหรือเสนอให้ลูกค้าต้องทำบัตรเครดิตหรือบัตรเอทีเอ็มร่วมกับการสมัครใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินเท่านั้น หรือกำหนดให้การใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเอทีเอ็ม
2006400005	การบังคับขายผลิตภัณฑ์/ บริการ หรือผลิตภัณฑ์อื่น	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการที่สถาบัน หรือเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน หรือลูกจ้าง หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันบังคับหรือเสนอให้ลูกค้าต้องทำบัตรเครดิตหรือบัตรเอทีเอ็มร่วมกับการสมัครใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินเท่านั้น หรือกำหนดให้การใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเอทีเอ็ม
2006400006	การขายรวบกัน	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการที่สถาบัน หรือเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน หรือลูกจ้าง หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันเสนอขายหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ โดยทำให้ลูกค้ารู้สึกเดือดร้อน ราคาสูง หรือถูกรวบกัน
2006400007	ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับ	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ค่าปรับ เบี้ยปรับ หรือรายการอื่นใดที่มีความหมายในทางนองเดียวกัน ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน
2006400008	อัตราดอกเบี้ย/ ค่าธรรมเนียม/ ค่าปรับไม่ถูกต้อง	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความไม่ถูกต้องของอัตราหรือจำนวนของดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือ ค่าปรับ ไม่ว่าจะเนื่องมาจากความผิดพลาดในการคำนวณ การจ่าย และ / หรือการเรียกเก็บ หรือไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา เงื่อนไข ข้อตกลง หรือเอกสารอื่นใดที่เกี่ยวข้อง
2006400009	อัตราดอกเบี้ย/ ค่าธรรมเนียม/ ค่าปรับไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นธรรม	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความไม่เหมาะสมหรือความไม่เป็นธรรมของอัตราหรือจำนวนของดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับ ซึ่งรวมถึงเงื่อนไขของดอกเบี้ย หรือข้อกำหนดเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับที่ลูกค้าเห็นว่าไม่เป็นธรรม หรือถูกเอารัดเอาเปรียบในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับด้วย
2006400010	คำติดตามทวงถามหนี้ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นธรรม	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการเรียกเก็บคำติดตามทวงถามหนี้ รวมถึงเงื่อนไขหรือข้อกำหนดเกี่ยวกับการเรียกเก็บคำติดตามทวงถามหนี้ ที่ลูกค้าเห็นว่าไม่เหมาะสม หรือไม่เป็นธรรม หรือโดนเอารัดเอาเปรียบในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคำติดตามทวงถามหนี้

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



Code	Value	Description
2006400011	ความบกพร่อง ผิดพลาด ลำช้า ละเลย หรือความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ ระบบงาน หรือกระบวนการ	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความบกพร่อง ผิดพลาด ลำช้า ละเลย หรือความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน หรือลูกจ้าง หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากสถาบัน ระบบงาน หรือกระบวนการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำธุรกรรมหรือการใช้บริการของลูกค้าที่อาจเกิดความผิดพลาด ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่ได้รับความสะดวก ไม่ได้รับการให้บริการ หรือได้รับการให้บริการแต่มีความล่าช้า หรือได้รับการให้บริการอย่างไม่เหมาะสม
2006400012	ความผิดพลาด/ ลำช้าเกี่ยวกับเอกสาร	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความบกพร่อง ผิดพลาด ลำช้าเกี่ยวกับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมที่สถาบันต้องมอบให้แก่ลูกค้า หรือที่ลูกค้าร้องขอจากสถาบัน ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด ๆ เช่น เอกสารที่เป็นกระดาษ (hard copy) หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
2006400013	มารยาทการให้บริการของพนักงาน	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน หรือลูกจ้าง หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากสถาบัน หรือลูกค้าได้รับความไม่พึงพอใจจากการใช้บริการ เช่น พนักงานให้บริการโดยแสดงพฤติกรรมไม่สุภาพหรือใช้น้ำเสียงไม่เหมาะสม
2006400014	ความไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์ (เช่น เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์)	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สถาบันเสนอขาย ซึ่งรวมถึงความไม่พึงพอใจจากการไม่ได้รับของรางวัลหรือของสมนาคุณจากรายการส่งเสริมการขาย หรือได้รับแต่มีความล่าช้า หรือไม่ถูกต้อง
2006400015	การติดตามทวงถามหนี้ไม่เหมาะสม	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการการติดตามทวงถามหนี้โดยเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน หรือลูกจ้าง หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากสถาบัน ที่ไม่เหมาะสม เช่น การติดตามทวงถามหนี้ซึ่งไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด การติดตามทวงถามหนี้โดยแสดงพฤติกรรมหรือใช้วาจาที่ไม่เหมาะสม
2006400016	ปัญหาเกี่ยวกับหลักประกัน/ สินทรัพย์หรือสินทรัพย์ที่เป็นประกัน/ ผู้ค้ำประกัน/ การโอนกรรมสิทธิ์	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสินทรัพย์ที่เป็นหลักประกัน สินทรัพย์ที่เช่าซื้อหรือที่เช่าแบบสืงซิง สินทรัพย์ที่เป็นประกัน ผู้ค้ำประกัน หรือการโอนกรรมสิทธิ์ซึ่งอาจเกิดความผิดพลาด ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่ได้รับความสะดวก ไม่ได้รับการดำเนินการ หรือได้รับการดำเนินการแต่มีความล่าช้า หรือได้รับความไม่เป็นธรรม หรือถูกเอารัดเอาเปรียบ
2006400017	การทุจริต	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือฉ้อโกงซึ่งเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน หรือลูกจ้าง หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่ควรได้ โดยลูกค้าผู้แจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ที่มีส่วนเสียประโยชน์โดยตรงหรือได้รับผลกระทบหรือได้รับความเสียหายจากเหตุดังกล่าว
2006400018	ความผิดพลาด/ ลำช้า/ ละเลยของเจ้าหน้าที่	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดพลาด ลำช้าหรือละเลยของเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน หรือลูกจ้าง หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากสถาบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำธุรกรรมหรือการใช้บริการของลูกค้าที่อาจเกิดความผิดพลาด ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่ได้รับความสะดวก ไม่ได้รับการให้บริการ หรือได้รับการให้บริการแต่มีความล่าช้า หรือได้รับการให้บริการอย่างไม่เหมาะสม

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



Code	Value	Description
2006400019	ความผิดพลาด/ ลำช้าของกระบวนการ	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดพลาดหรือล่าช้า ที่เกี่ยวข้องหรือมีเหตุมาจากกระบวนการ (process) ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำธุรกรรมหรือการใช้บริการของลูกค้าที่อาจเกิดความผิดพลาด ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่ได้รับความสะดวก ไม่ได้รับการให้บริการ หรือได้รับการให้บริการแต่มีความล่าช้า หรือได้รับการให้บริการอย่างไม่เหมาะสม
2006400020	ความผิดพลาด/ ลำช้าของระบบงาน	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดพลาดหรือล่าช้า ที่เกี่ยวข้องหรือมีเหตุมาจากระบบงาน (system) ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำธุรกรรมหรือการใช้บริการของลูกค้าที่อาจเกิดความผิดพลาด ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ไม่ได้รับความสะดวก ไม่ได้รับการให้บริการ หรือได้รับการให้บริการแต่มีความล่าช้า หรือได้รับการให้บริการอย่างไม่เหมาะสม
2006400021	ติดต่อศูนย์บริการลูกค้า (call center) ไม่ได้	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการที่ลูกค้าไม่สามารถติดต่อศูนย์บริการลูกค้า (call center) ของสถาบันได้ หรือติดต่อได้แต่ไม่ได้รับความสะดวก เช่น มีความล่าช้า หรือใช้เวลานานในการรอเจ้าหน้าที่มาให้บริการ
2006400022	ช่องทางการให้บริการดิจิทัลขัดข้อง	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความขัดข้องในการใช้บริการช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ ของสถาบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า เช่น ช่องทางดิจิทัล เช่น แอปพลิเคชันของสถาบัน LINE Official Account ของสถาบัน หรือไม่สามารถใช้บริการได้
2006400023	การเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า/ การรั่วไหลของข้อมูล	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าหรือการรั่วไหลของข้อมูลลูกค้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เช่น การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าโดยไม่ได้รับความยินยอม การรั่วไหลของข้อมูลด้วยสาเหตุต่าง ๆ
2006400024	การทักท้วงรายการ	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทักท้วงรายการการทำธุรกรรมในประเทศหรือระหว่างประเทศ ผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ หรือด้วยผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของสถาบัน ซึ่งรายการการทำธุรกรรมที่เกิดขึ้นไปแล้วนั้นอาจมีความผิดพลาดหรือไม่ถูกต้องในรายละเอียด
2006400025	ปัญหาอื่น ๆ	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนในลักษณะอื่น ๆ
2006400026	การปรับปรุงโครงสร้างหนี้/ ผ่อนผันการชำระหนี้	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือการผ่อนผันการชำระหนี้ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูล ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับ การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ระบบงาน หรือกระบวนการของสถาบัน และปัญหาในลักษณะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือการผ่อนผันการชำระหนี้
2006400027	อื่น ๆ	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ระบุใน Classification ข้างต้น

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



ประเภทของคู่สัญญา

Code	Value	Description
2001400001	บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ	บุคคลธรรมดา คณะบุคคล และธุรกิจเอกชนที่มีได้ดำเนินการในรูปนิติบุคคล ซึ่งมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
2001400002	ธุรกิจในประเทศ	ธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนและมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
2001400003	นิติบุคคล	ธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลที่ดำเนินการในรูป ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ทั้งนี้ไม่รวมถึงธุรกิจในรูปแบบเดียวกันที่กำหนดให้แสดงในข้ออื่น
2001400004	สหกรณ์ สหพันธ์สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน	สหกรณ์การเกษตร คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตร รวมกันจัดตั้งขึ้น และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิก และช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น รวมทั้ง สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์นิคม สหกรณ์ประมง และสหกรณ์บริการ ทั้งนี้ ไม่รวมสหกรณ์ออมทรัพย์ วิสาหกิจชุมชน หมายถึง กิจกรรมของชุมชนที่เกี่ยวกับการผลิตสินค้า การให้บริการ หรือการอื่น ๆ ที่ดำเนินการโดยคณะบุคคลที่มีความผูกพัน มีวิถีชีวิตร่วมกัน และรวมตัวกันประกอบกิจการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคลหรือไม่ เป็นนิติบุคคล เพื่อสร้างรายได้และเพื่อการพึ่งพาตนเองของครอบครัว ชุมชนและระหว่างชุมชนในเครือข่าย
2001400005	รัฐวิสาหกิจ และเทศบาลนียที่ดำเนินการในรูปบริษัท	หน่วยงานรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่ดำเนินการในรูปบริษัทฯ
2001400006	นิติบุคคลอื่น	องค์กรที่มีสถานภาพเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ หรือจัดตั้งตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ
2001400007	กองทุนต่าง ๆ	กองทุนที่มีการจดทะเบียนหรือจัดตั้งในประเทศไทย
2001400008	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Provident Fund: PVD) คือ กองทุนที่ลูกจ้างและนายจ้างร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยความสมัครใจ เพื่อเป็นหลักประกันแก่ลูกจ้าง เมื่อยามลูกจ้างเกษียณอายุ พุฒสภาพหรือออกจากงาน หรือเป็นหลักประกันให้แก่ครอบครัว กรณีที่ลูกจ้างเสียชีวิต
2001400009	กองทุนรวมตลาดเงิน	กองทุนรวมตลาดเงิน คือ กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งตราสารหนี้ที่มีคุณภาพและมีกำหนดชำระคืนเมื่อทวงถามหรือมีอายุคงเหลือไม่เกิน 1 ปี
2001400010	กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ (FIF)	กองทุนรวมที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเงินที่ระดมได้จากการขายหน่วยลงทุนภายในประเทศไทยไปลงทุนในหลักทรัพย์ต่างประเทศ
2001400011	กองทุนรวมอื่น ๆ	กองทุนรวมอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ของรัฐบาลและมิได้กำหนดให้แสดงในข้อใด เช่น กองทุนรวมผสม กองทุนรวมหน่วยลงทุน กองทุนรวมตราสารทุน กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน กองทุนรวมคาร์บอน กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ เป็นต้น
2001400012	กองทุนอื่น ๆ	กองทุนอื่นนอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้น (รวมกองทุนของรัฐบาล)

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



Code	Value	Description
2001400013	สถาบันที่ไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อหากำไร	เช่น องค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ สมาคม สโมสร มูลนิธิ วัด โบสถ์ สถาบันการศึกษาของรัฐ สภาวิชาชีพ พรคการเมือง เป็นต้น ซึ่งมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
2001400014	องค์กรภาคทางการไทย	
2001400015	องค์กรภาครัฐบาล	กระทรวง ทบวง และกรมของรัฐบาลไทย
2001400016	รัฐบาลกลาง	ส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวง ทบวง กรม หรือมีฐานะเทียบเท่า เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการสาธารณะทางการปกครองโดยส่วนรวมของประเทศ เช่น การรักษาความสงบ การป้องกันประเทศ การออกกฎระเบียบ งานนโยบายต่าง ๆ อาทิ การกำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายการพัฒนาประเทศ
2001400017	รัฐบาลท้องถิ่น	หน่วยงานของรัฐที่ให้บริการสาธารณะในท้องถิ่นตนเองโดยเฉพาะ ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กทม. เมืองพัทยา โรงเรียน หรือโรงพยาบาลสังกัด กทม. โรงเรียนหรือสถานพยาบาลสังกัดองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (อปท.) และ กองทุนของรัฐบาลท้องถิ่น ได้แก่ เงินทุนสะสมของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เงินทุนส่งเสริมกิจการเทศบาล กองทุนที่พัฒนาเมืองในภูมิภาค
2001400018	รัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการในรูปแบบของรัฐ	รายละเอียดยี่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่ องค์กรที่ดำเนินการในลักษณะนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเฉพาะ เช่น พ.ร.บ. องค์การมหาชน และจัดตั้งตาม พ.ร.บ. เฉพาะ เช่น โรงพยาบาลบ้านแพ้ว โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน คุรุสภา สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ - องค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ เป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ. เฉพาะ เพื่อทำหน้าที่ในการควบคุมกำกับดูแลกิจกรรมของรัฐ หรือดำเนินการให้บริการสาธารณะ เช่น สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ - มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งมีฐานะเป็นองค์กรมหาชน - หน่วยงานที่ใช้อำนาจรัฐ เช่น สภาวิชาชีพ สถาบันภายใต้มูลนิธิ ซึ่งเป็นกลไกของส่วนราชการ - สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ทั้งนี้ให้รวมถึงรัฐวิสาหกิจที่รัฐบาลมีอำนาจในการบริหารจัดการทั้งโดยตรงและโดยอ้อมในการให้บริการสาธารณะ และไม่แสวงหากำไร (Nonprofit Institution Serving Government) ได้แก่ สำนักงานกองทุนส่งเสริมการกีฬา การยางแห่งประเทศไทย สถาบันการบินพลเรือน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ องค์การสวนพฤกษศาสตร์ องค์การจัดการน้ำเสีย การกีฬาแห่งประเทศไทย



Code	Value	Description
2001400019	สถาบันการเงินในประเทศ	สถาบันการเงิน ซึ่งมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
2001400020	ธนาคารพาณิชย์ไทย	บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และจดทะเบียนจัดตั้งในประเทศไทย
2001400021	ธนาคารพาณิชย์ไทยเพื่อย่อย	บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนรายย่อยและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นหลัก โดยมีข้อจำกัด การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ ตราสารอนุพันธ์ และธุรกรรมอื่นที่มีความซับซ้อน
2001400022	ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ	บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศ ซึ่งมีธนาคารต่างประเทศถือหุ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95 ของหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด
2001400023	สาขาธนาคารต่างประเทศ	สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทย
2001400024	สถาบันการเงินพิเศษของรัฐ	
2001400025	ธนาคารแห่งประเทศไทย	
2001400026	สถาบันคุ้มครองเงินฝาก	เป็นองค์กรของรัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ฝากเงินในธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย พ.ศ. 2551 เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้ฝากเงินในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ล้มละลายหรือมีปัญหาทางการเงินที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ฝากเงิน ซึ่งการคุ้มครองเงินฝากจะไม่สามารถเข้าถึงชาวต่างชาติทางการเงินได้อย่างเพียงพอ
2001400027	ธนาคารออมสิน	
2001400028	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	
2001400029	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	
2001400030	ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย	
2001400031	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	
2001400032	ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	
2001400033	บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม	บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตาม “พระราชบัญญัติบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม พ.ศ. 2534” โดยรับโอนทรัพย์สิน หนี้สิน และความรับผิดชอบของกองทุนประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (กยส.) เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2535 ทำหน้าที่ช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผ่านกลไกการค้าประกันสินเชื่อ สร้างความเชื่อมั่นให้กับสถาบันการเงินในการอนุมัติสินเชื่อมากขึ้น ช่วยให้ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีศักยภาพ แต่ขาดหลักประกัน หรือหลักประกันไม่เพียงพอได้รับวงเงินที่เพียงพอกับความต้องการ

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



Code	Value	Description
2001400034	สถาบันการเงินประชาชน	องค์กรการเงินชุมชนที่มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการออมทรัพย์และให้บริการทางการเงินแก่สมาชิก รวมทั้งส่งเสริมหรือสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้ คุณภาพชีวิต และสวัสดิการของสมาชิกและประชาชนในพื้นที่ สามารถยื่นคำขอจดทะเบียนเป็นสถาบันการเงินประชาชนตามพระราชบัญญัติสถาบันการเงินประชาชน พ.ศ. 2562 ได้ตามความสนใจ โดยสถาบันการเงินประชาชนสามารถทำหน้าที่เป็นธนาคารของชุมชนซึ่งให้บริการรับฝากเงินจากสมาชิก ประชาชน และวิสาหกิจชุมชน ให้สินเชื่อแก่สมาชิก และเป็นตัวแทนการรับชำระเงินและโอนเงินของสมาชิกและประชาชน โดยมีพื้นที่ในการดำเนินงานไม่เกิน เขตตำบลหรือแขวงที่ตั้งของสถาบันการเงินประชาชนและเขตหมู่บ้านที่ติดกับตำบลหรือแขวงอันเป็นที่ตั้งของสถาบันการเงินประชาชน
2001400035	สำนักงานผู้แทนธนาคารต่างประเทศ	สำนักงานที่ได้รับอนุญาตให้กระทำการแทนสถาบันการเงินต่างประเทศหรือสถาบันการเงินในประเทศ ไม่ว่าในหรือนอกประเทศไทย โดยจะรับเงินฝากหรือรับ เงินจากประชาชนไม่ได้
2001400036	บริษัทเงินทุน	บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจรับฝากเงิน หรือรับเงินจากประชาชนที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ ซึ่งมีใช้ การรับฝากเงินหรือรับเงินไว้ในบัญชีที่จะเบิกถอนโดยใช้เช็ค และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นโดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ให้สินเชื่อ ซื้อขายตัวแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยน
2001400037	บริษัทหลักทรัพย์	บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการรับฝากเงิน การจัดการหลักทรัพย์ การจัดการกองทุนรวม การจัดการกองทุนส่วนบุคคล เป็นต้น อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การจัดการ
2001400038	บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม	บริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ทำธุรกิจการจัดการกองทุนรวม และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต.
2001400039	บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ สามารถทำธุรกิจโดยการรับฝากเงินจากประชาชน และให้สินเชื่อโดยวิธีรับจำนอง อสังหาริมทรัพย์ และการรับซื้ออสังหาริมทรัพย์ด้วยวิธีฝากขายเท่านั้น
2001400040	บริษัทประกันชีวิต	บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิต เพื่อรับประกันต่อความสูญเสียหรือความเสียหายต่อบุคคลหรือกลุ่ม บุคคล โดยสัญญาว่าจะจ่ายชดเชยให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับผลประโยชน์กรณีผู้เอาประกันภัยมีการเสียชีวิต และอาจมีความคุ้มครองอื่น ๆ เช่น การ ประกันอุบัติเหตุและสูญเสียอวัยวะ การประกันกรณีทุพพลภาพ หรือการประกันภัยสุขภาพ เป็นต้น
2001400041	บริษัทประกันวินาศภัย	บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย เพื่อรับประกันต่อความเสียหายต่าง ๆ เช่น อัคคีภัย ภัยรถยนต์ ภัยทางทะเลและขนส่ง

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



Code	Value	Description
2001400042	สหกรณ์ออมทรัพย์ ชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์	สหกรณ์เป็นองค์กรทางเศรษฐกิจและสังคมที่สมาชิกร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยการลงหุ้นร่วมกัน จัดการร่วมกันในการผลิต การจำหน่ายสินค้า หรือบริการตามความต้องการหรือผลประโยชน์อย่างเดียวกันของบรรดาสมาชิก สมาชิกแต่ละคนมีสิทธิ์ออกเสียงได้หนึ่งเสียงในการบริหารสหกรณ์ โดยไม่ขึ้นกับจำนวนหุ้นที่ถืออยู่ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์
2001400043	สหกรณ์ Credit Union / ชุมชนสหกรณ์ Credit Union	เป็นสถาบันการเงินที่สมาชิกเป็นเจ้าของ และบริหารงานโดยสมาชิก มีจุดประสงค์ในการระดมเงินออมเพื่อใช้สำหรับเป็นทุนให้บริการแก่สมาชิกในรูปแบบของสินเชื่อโดยคิดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และไม่เน้นผลกำไรสูงสุด ผลกำไรที่ได้จะถูกจัดสรรเป็นสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่สมาชิก
2001400044	บริษัทบริหารสินทรัพย์	บริษัทที่ได้จดทะเบียนกับ ธปท. ตาม พ.ร.ก. บริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 เพื่อทำหน้าที่บริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงิน
2001400045	โรงรับจำนำ	ทั้งที่เป็นของรัฐบาล เทศบาล และเอกชน
2001400046	บริษัทหลักทรัพย์	บริษัทที่ประกอบธุรกิจเป็นผู้นำซื้อและขายหลักทรัพย์ (Broker/Dealer) และบริษัทที่ประกอบธุรกิจให้คำแนะนำในการซื้อขายหลักทรัพย์ (Advisor)
2001400047	สถาบันการเงินอื่น	สถาบันการเงินอื่นที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์
2001400048	ผู้ประกอบการกิจการเหลือนเชื่อวมเชตมเบนก เรเวน	ผู้ประกอบการกิจการเหลือนเชื่อวมเชตมเบนก เรเวน หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มเชตมเบนก เรเวน การให้สินเชื่อเพื่อซื้อสินค้าและบริการ รวมถึงการเบิกเงินสดล่วงหน้า ผู้ให้บริการ P2P Lending ผู้ประกอบธุรกิจให้สินเชื่ออื่น ๆ บริษัทผู้ประกอบการบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และศูนย์บริหารเงิน (ไม่รวมศูนย์บริหารเงินที่เป็นรัฐวิสาหกิจ)
2001400049	ผู้มีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศ	บุคคล/นิติบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทยและมีภูมิลำเนาหรืออยู่ในต่างประเทศ (ไม่อยู่ในประเทศไทย) รวมบุคคลธรรมดาสัญชาติไทยที่มีภูมิลำเนาถาวรในต่างประเทศแต่ยังไม่ได้อินสัญชาติ
2001400050	บุคคลธรรมดาที่มีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศ	บุคคลธรรมดาที่มีภูมิลำเนาหรืออยู่ต่างประเทศ ทั้งที่มีหรือไม่มีสัญชาติไทย
2001400051	นิติบุคคลในต่างประเทศ	นิติบุคคลตามกฎหมายต่างประเทศ เช่น บริษัทจำกัด สหกรณ์ (ไม่นับรวมสหกรณ์ที่ต่างประเทศจัดเป็นสถาบันการเงิน) เช่น Dairy Farmers of America, Inc. (DFA) ในสหรัฐอเมริกา เป็นต้น
2001400052	สถาบันการเงินในต่างประเทศ	สถาบันการเงินที่อยู่ในต่างประเทศ เช่น Mutual Funds (กองทุนรวม) Insurance Companies (บริษัทประกัน) Credit Union และ Subsidiary ของสถาบันการเงินไทยที่อยู่ในต่างประเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามการกำหนดนิยามสถาบันการเงินของประเทศที่สถาบันนั้น ๆ ตั้งอยู่
2001400053	ผู้มีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศ อื่น ๆ	อื่น ๆ ที่ไม่สามารถแสดงไว้ในรายการข้างต้น เช่น รัฐบาล องค์การของรัฐ องค์การระหว่างประเทศ

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



ประเภทของเลขที่อ้างอิงบุคคลหรือนิติบุคคล

Code	Value	Description
2002700001	Personal Id	เลขประจำตัวประชาชน
2002700002	Passport Number	เลขที่หนังสือเดินทาง
2002700003	Tax Id	เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
2002700004	Juristic Id	เลขที่จดทะเบียนนิติบุคคล (เฉพาะที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์)
2002700005	BOT Assigned Code	รหัสที่กำหนดโดย ธปท.
2002700006	Government Organization Id	รหัสองค์กรหรือหน่วยงานราชการของรัฐบาลไทย
2002700007	FI Code	รหัสสถาบันการเงิน
2002700008	Swift Code	รหัสมาตรฐาน SWIFT
2002700009	Oversea Individual Id	รหัสบุคคลธรรมดาในประเทศอื่น
2002700010	Oversea Juristic Id	รหัสนิติบุคคลในประเทศอื่น
2002700011	International Organization and Oversea Government Id	รหัสองค์กรหรือหน่วยงานราชการในประเทศอื่น
2002700012	Other Juristic Reference Id	รหัสนิติบุคคลที่ออกให้โดยหน่วยงานราชการอื่นที่มีใช้กระทรวงพาณิชย์
2002700013	Legal Entity Identifier (LEI)	LEI ID จาก GLEIF
2002700014	Community Enterprise Id	รหัสทะเบียนวิสาหกิจชุมชน จากกรมส่งเสริมการเกษตร
2002700015	Cooperative Id	เลขทะเบียนสหกรณ์ (13 หลัก) จากกรมส่งเสริมสหกรณ์
2002700016	Fund Id	เลขจดทะเบียนกองทุน จาก ก.ล.ด.
2002700017	Offshore Branch Number	รหัสสำนักงานสาขาในประเทศของธนาคารพาณิชย์ จดทะเบียนในประเทศ
2002700018	People Financial Institution Id	รหัสทะเบียนสถาบันการเงินประชาชน จากสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง
2002700019	Other Code	รหัสอื่น ๆ

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



Code	Value	Description
2006500001	ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (Financial Product)	
2006500002	เงินฝาก	เงินรับฝากทุกประเภทจากผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยและต่างประเทศทั้งที่เป็นเงินบาทและเงินตราต่างประเทศ ซึ่งต้องจ่ายดอกเบี้ยหรือไม่ต้องจ่ายดอกเบี้ยแก่ผู้ฝาก รวมถึงเงินรับฝากที่ไม่เคลื่อนไหว โดยเงินรับฝากตามที่กล่าวรวมถึงการระดมเงินจากประชาชนในรูปแบบอื่น ๆ เช่น ตัวแลกเงิน สลากออมสิน สลากออมทรัพย์ และผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเช่นเดียวกันแต่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่นด้วย
2006500003	บัตรเดบิต/ บัตรเอทีเอ็ม	บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่สถาบันออกให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด และ/ หรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับเงิน ตามมูลค่าของเงินที่ผู้ใช้บริการได้ฝากไว้กับสถาบัน
2006500004	เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	มูลค่าเงินที่บันทึกในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ชิพคอมพิวเตอร์ในบัตรพลาสติก เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ใช้บริการได้ชำระเงินล่วงหน้า (prepaid) แก่ผู้ใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) และสามารถใช้จ่ายชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด
2006500005	บัตรเครดิต	บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่สถาบันออกให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อใช้จ่ายชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับเงิน และสถาบันจะเรียกให้ผู้ใช้บริการชำระเงินในภายหลัง
2006500006	สินเชื่อภายใต้การกำกับ	รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่ สินเชื่อที่สถาบันมีได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ยกเว้นการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบสลิซึ่งในสินค้าประเภทรถและเครื่องจักร ทั้งนี้ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับข้างต้นไม่รวมถึง สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล สินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงาน สินเชื่อที่จัดให้มีการนำเอกสารแสดงสิทธิในที่ดิน หรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง หรือทรัพย์สินหรือทรัพย์สินอื่น เพื่อเป็นประกันการชำระหนี้ และสินเชื่อที่สถาบันเป็นผู้ประกอบธุรกิจให้แก่บุคคลธรรมดาในต่างประเทศ
2006500007	สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	
2006500008	สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการอุปโภคบริโภค	สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภค
2006500009	สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการประกอบอาชีพ	สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการประกอบอาชีพ
2006500010	สินเชื่อเช่าซื้อ หรือสินเชื่อเช่าแบบสลิซึ่ง	สินเชื่อส่วนบุคคลที่เกิดจากการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบสลิซึ่งในสินค้าที่สถาบันมีได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ยกเว้นการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบสลิซึ่งในสินค้าประเภทรถและเครื่องจักร
2006500011	สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน	การให้กู้ยืมเงินแก่บุคคลที่เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในรถ โดยผู้ให้บริการมีการรับสมุดคู่มือจดทะเบียนรถ หรือจัดให้มีสัญญา เอกสาร หรือหลักฐานอื่นใด เพื่อให้เจ้าของกรรมสิทธิ์ในรถโอนทะเบียนรถไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นประกันการชำระหนี้ หรือจัดให้มีสัญญา เอกสาร หรือหลักฐานอื่นใด เพื่อให้สถาบันสามารถนำรถที่เป็นกรรมสิทธิ์ของลูกหนี้ไปขายหรือดำเนินการอื่นใดเพื่อการชำระหนี้หนี้ นั้น ทั้งนี้ ลูกหนี้ยังคงสามารถครอบครองรถและใช้ประโยชน์ในฐานะเจ้าของรถได้ตามปกติ



Code	Value	Description
2006500012	สินเชื่อ Nano finance	สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ ที่มีวงเงินรวมสินเชื่อไม่เกินหนึ่งแสนบาทต่อลูกหนี้แต่ละราย และมีระยะเวลาการให้สินเชื่อตามที่ลูกค้าและสถาบันได้ตกลงกัน โดยมีกระบวนการให้สินเชื่อที่ยืดหยุ่นสอดคล้องกับคุณลักษณะของกลุ่มลูกหนี้ เช่น ผู้ที่เริ่มต้นธุรกิจใหม่
2006500013	สินเชื่อ Micro Finance	การให้กู้ยืมเงินแก่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ โดยมีวงเงินการให้กู้ยืมแก่ผู้ใช้บริการแต่ละรายไม่เกินสองแสนบาท
2006500014	สินเชื่อส่วนบุคคลหรือสินเชื่อเนกประสงค์	
2006500015	สินเชื่อส่วนบุคคลหรือสินเชื่อเนกประสงค์ที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน	เงินให้สินเชื่อส่วนบุคคล หรือสินเชื่อเนกประสงค์ที่ให้ผู้กู้ยืมโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน หรือสินเชื่อบ้านแลกเงิน (Home for cash) ซึ่งรวมถึงสินเชื่ออื่นที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อที่ให้ผู้เพิ่มเติมนอกจากสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยมีที่อยู่อาศัยดังกล่าวเป็นหลักประกัน (สินเชื่อ Top up) ซึ่งอาจมีที่อยู่อาศัยและเป็นการสมมติของผู้กู้
2006500016	สินเชื่อส่วนบุคคลหรือสินเชื่อเนกประสงค์ทั้งที่มีและไม่มีหลักประกัน	การให้กู้ยืมเงิน การรับซื้อ ชื่อรถ หรือรับซื้อสิ่งมีค่าอื่นหรือทรัพย์สินอื่นที่มีมูลค่า ไม่เกินวงเงินที่กำหนด โดยไม่ได้รับวัตถุประสงค์หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ และให้รวมถึงสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ ซึ่งอาจมีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกันหรือไม่ก็ได้
2006500017	สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	สินเชื่อที่ให้แก่ลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดาหรือกลุ่มบุคคล เพื่อการจัดหาที่อยู่อาศัย โดยมีที่ดินและ/ หรือสิ่งปลูกสร้างนั้น จำนวนเป็นหลักประกัน ไม่ว่าจะมียอดวัตถุประสงค์เพื่อซื้อที่ดินเพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัย ปลูกสร้างที่อยู่อาศัย ซื้อที่ดินพร้อมบ้านพักอาศัย ซื้อห้องชุดในอาคารชุด หรือซื้ออาคารในลักษณะอื่นใดเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย รวมถึงการให้สินเชื่อเพื่อนำไปไถ่ถอนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันอื่น (สินเชื่อ Refinance)
2006500018	เช่าซื้อและลีสซิ่ง ที่ไม่ใช่สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	การให้เช่าซื้อตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และการให้เช่าทรัพย์สินในลักษณะที่เป็นสัญญาเช่าการเงิน (financial lease) โดยสถาบันจะหาทรัพย์สินตามความประสงค์ของลูกค้าจากผู้ผลิต ผู้จำหน่าย หรือบุคคลอื่น หรือเป็นทรัพย์สินที่ยึดได้จากลูกค้ารายอื่น เพื่อให้ลูกค้าได้ใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินนั้น โดยลูกค้ามีหน้าที่ต้องบำรุงรักษาและซ่อมแซมทรัพย์สินที่เช่า
2006500019	รถยนต์ และรถจักรยานยนต์	รถยนต์ และรถจักรยานยนต์
2006500020	สินทรัพย์อื่น	สินทรัพย์ประเภทอื่นนอกเหนือจากรถยนต์ และรถจักรยานยนต์

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



Code	Value	Description
2006500021	สินเชื่อผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และธุรกิจขนาดเล็ก / ขนาดกลาง	สินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการประกอบธุรกิจที่ให้แก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) หรือธุรกิจขนาดเล็ก / ขนาดกลางโดยในการพิจารณาการเป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) หรือธุรกิจขนาดเล็ก / ขนาดกลางนั้น ให้เป็นไปตามแนวทางที่สถาบันแต่ละแห่งกำหนด
2006500022	ผลิตภัณฑ์ประกันภัย	การประกันชีวิต (life insurance) ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และการประกันวินาศภัย (non-life insurance) ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
2006500023	ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม	กองทุนรวมตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่สถาบันให้บริการเป็นนายหน้า ทั้งนี้ ให้รวมถึงผลิตภัณฑ์อื่นที่มีลักษณะเช่นเดียวกันด้วย เช่น กองทรัสต์ตามกฎหมายว่าด้วยทรัสต์เพื่อธุรกรรมในตลาดทุน
2006500024	การรับซื้อรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ	การรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจทางการเงิน เพื่อนำมาบริหาร เช่น การเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของบริษัที่รับซื้อ / รับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพเพื่อนำมาบริหารจัดการ หรือจำหน่ายจ่ายโอน
2006500025	อสังหาริมทรัพย์รอการขาย	อสังหาริมทรัพย์สินรอการขาย หรือ non-performing asset (NPA) ที่สถาบันเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ซึ่งอาจได้มาจากการชำระหนี้ การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาด เป็นต้น
2006500026	การให้บริการการชำระเงิน (Payment Service)	
2006500027	การฝากเงินเข้าบัญชี	การให้บริการรับฝากเงินสดเข้าบัญชีเงินฝากของสถาบัน
2006500028	การเติมเงินเข้าบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	การให้บริการเติมเงินเข้าบัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) และให้รวมถึงการเติมเงินเข้าบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money card) และกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-wallet)
2006500029	การถอนเงิน	
2006500030	การถอนเงิน ภายในประเทศ	การให้บริการถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝาก หรือการเบิกถอนเงินสดจากบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด หรือเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นภายในประเทศ
2006500031	การถอนเงินระหว่างประเทศ	การให้บริการถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝาก หรือการเบิกถอนเงินสดจากบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด หรือเงินอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



Code	Value	Description
2006500032	การโอนเงิน	
2006500033	การโอนเงินภายในประเทศ ที่ผ่านบริการพร้อมเพย์	การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการให้บริการที่สถาบันได้รับเงินมาจากลูกค้าหรือผู้ให้บริการเพื่อโอนเงินต่อไปยังผู้รับโอนเงิน (fund transfer) ที่เกิดขึ้นภายในประเทศและผ่านบริการพร้อมเพย์
2006500034	การโอนเงินภายในประเทศ ที่ไม่ผ่านบริการพร้อมเพย์	การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการให้บริการที่สถาบันได้รับเงินมาจากลูกค้าหรือผู้ให้บริการเพื่อโอนเงินต่อไปยังผู้รับโอนเงิน (fund transfer) ที่เกิดขึ้นภายในประเทศและไม่ผ่านบริการพร้อมเพย์
2006500035	การโอนเงินระหว่างประเทศ ที่ผ่านบริการพร้อมเพย์	การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการให้บริการที่สถาบันได้รับเงินมาจากลูกค้าหรือผู้ให้บริการเพื่อโอนเงินต่อไปยังผู้รับโอนเงิน (fund transfer) ระหว่างประเทศและผ่านบริการพร้อมเพย์
2006500036	การโอนเงินระหว่างประเทศ ที่ไม่ผ่านบริการพร้อมเพย์	การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการให้บริการที่สถาบันได้รับเงินมาจากลูกค้าหรือผู้ให้บริการเพื่อโอนเงินต่อไปยังผู้รับโอนเงิน (fund transfer) ระหว่างประเทศและไม่ผ่านบริการพร้อมเพย์
2006500037	การใช้จ่าย / ชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านระบบเครือข่ายบัตร	
2006500038	ด้วยผลิตภัณฑ์บัตร เดบิต / บัตรเอทีเอ็ม	การใช้จ่ายหรือการชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ด้วยบัตรเดบิตหรือบัตรเอทีเอ็มผ่านช่องทางเครื่อง ATM เครื่อง EDC หรือระบบ online
2006500039	ด้วยผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต	การใช้จ่ายหรือการชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ด้วยบัตรเครดิต ผ่านช่องทางเครื่อง EDC หรือระบบ online
2006500040	การใช้จ่าย / ชำระค่าสินค้าและบริการ ด้วยผลิตภัณฑ์เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	การใช้จ่ายหรือการชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ด้วยเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านช่องทาง e-Money terminal หรือระบบ online
2006500041	การใช้จ่าย / ชำระค่าสินค้าและบริการ ในกรณีอื่น	การใช้จ่ายหรือการชำระเงินในลักษณะอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้น เช่น การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านตัวแทนทางการเงินของสถาบัน การชำระเงินผ่าน QR code การชำระค่าวงของสินเชื่อ การชำระเงินโดยใช้เช็ค
2006599999	ผลิตภัณฑ์ / บริการอื่น	ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ระบุ ใน Classification ข้างต้น

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



ช่องทางการทำธุรกรรมการฝากเงิน การเติมเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน และการชำระเงินที่สถาบันกำหนดให้ลูกค้าสามารถมาใช้บริการดังกล่าวได้

Code	Value	Description
2005900001	Kiosk	เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการอัตโนมัติที่ลูกค้าทำรายการเอง เช่น ถอนเงิน โอนเงิน ฝากเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ หรือ ชำระหนี้ รวมถึงการทำรายการอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดธุรกรรมเสร็จสิ้นสมบูรณ์
2005900002	Counter	เคาน์เตอร์ที่มีพนักงานให้บริการ
2005900003	Internet	เครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2005900004	Mobile	อุปกรณ์พกพาเคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และอุปกรณ์พกพาอื่น ๆ
2005900005	Electronic	รายการชำระเงินประเภทอื่นๆ ณ จุดที่จำหน่ายสินค้าและบริการ
2005900006	e-money terminal	เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการทำรายการจากเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-money) เช่น รับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ และเติมมูลค่าเงินอิเล็กทรอนิกส์
2005900099	Others	ช่องทางในการให้บริการอื่น ๆ

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



บริการทางการเงินที่มีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (Service Level Agreement: SLA)

Code	Value	Description
2006600001	การยืนยันการรับเรื่อง	การยืนยันการรับปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ
2006600002	การแจ้งยุติหรือแจ้งความคืบหน้า	การแจ้งยุติหรือแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน
2006600003	การแจ้งยุติ	การแจ้งยุติ
2006600004	การแจ้งความคืบหน้า	การแจ้งความคืบหน้า (กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ)
2006600005	การไถ่ถอนหลักประกัน	การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนหลักประกันได้
2006600006	การชำระหนี้เสร็จสิ้น	การชำระหนี้เสร็จสิ้น
2006600007	การ Refinance	การ Refinance
2006600008	การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อ	การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย เมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น
2006600009	การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้	การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน
2006600010	การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้	การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



Code	Value	Description
2006600011	การขอตรวจสอบสถานะบัญชี	การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย (เช่น สถานะบัญชี เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ ยอดชำระ วันครบกำหนดชำระ) ธนาคารแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบ
2006600012	ทางวาจา	ทางวาจา (ธนาคารแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบ นับจากลูกค้าพิสูจน์ตัวตนกับธนาคารครบถ้วนถูกต้อง)
2006600013	ลายลักษณ์อักษร	ลายลักษณ์อักษร
2006600014	การทำธุรกรรมฝาก/ ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/ CDM ภายในธนาคารเดียวกัน	การทำธุรกรรมฝากหรือถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM หรือ CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจริต) ธนาคารตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)
2006600015	กรุงเทพและปริม	รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่
2006600016	ต่างจังหวัด	
2006600017	การทำธุรกรรมฝาก/ ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/ CDM ต่างธนาคาร	การทำธุรกรรมฝากหรือถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM หรือ CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทูจริต) ธนาคารตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)
2006600018	กรุงเทพและปริมณฑล	กรุงเทพและปริมณฑล
2006600019	ต่างจังหวัด	ต่างจังหวัด
2006600020	การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/ CDM/ Internet/ Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน	การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM CDM Internet หรือ Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารตรวจสอบและปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)



Code	Value	Description
2006600021	การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้องไม่ได้รับเงิน	การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM CDM Internet หรือ Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้องไม่ได้รับเงิน ธนาคารตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)
2006600022	กรณีใช้บริการพร้อมเพย์	กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์
2006600023	กรณีใช้บริการอื่น	กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์
2006600024	การเติมเงินเข้าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/ CDM/ Internet/ Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน	การเติมเงินเข้าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM CDM Internet หรือ Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคารตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)
2006600025	กรณีใช้บริการพร้อมเพย์	กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์
2006600026	กรณีใช้บริการอื่น	กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์
2006600027	การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี	การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ หลอกลวง) ธนาคารตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ
2006600028	กรณีโอนเงินธนาคารเดียวกัน	กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน
2006600029	กรณีโอนเงินต่างธนาคาร	กรณีโอนเงินต่างธนาคาร
2006600030	กรณีโอนเงิน/ เติมนเงินเข้าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	กรณีโอนเงิน หรือ เติมนเงินเข้าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)
2006600031	การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์	การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารดำเนินการอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์ นับแต่เวลาที่ลูกค้าผู้ถือบัตรแจ้งทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นที่ธนาคารกำหนด โดยลูกค้าผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายหลังจากการอายัด
2006600032	บัตรเดบิต/ บัตรเอทีเอ็ม	บัตรเดบิตหรือบัตรเอทีเอ็ม
2006600033	บัตรเครดิต	บัตรเครดิต

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



Code	Value	Description
2006600034	การหักหักการชำระเงินของผู้ถือบัตร	การหักหักการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ) โดยธนาคารตรวจสอบและหักหักไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร
2006600035	บัตรเครดิต	บัตรเครดิต ลูกค้าควรยื่นขอหักหักรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้องภายในระยะเวลา 10 วัน นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร
2006600036	บัตรเดบิต	บัตรเดบิต ลูกค้าควรยื่นขอหักหักรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้องภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ
2006600037	การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต	การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตร กรณีที่ลูกค้าใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะทำรายการ ณ จุดขาย เครื่องรูดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงิน จากบัญชี แต่ร้านค้าไม่ได้รับเงินยืนยันการทำรายการสำเร็จ ธนาคารตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้า
2006600038	กรณีทำรายการในวันและเวลาทำการของธนาคาร และแจ้งยกเลิกรายการภายใน 12.00 น.	กรณีทำรายการในวันและเวลาทำการของธนาคาร หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคาร ร้านค้า ภายในเวลา 12.00 น.
2006600039	กรณีทำรายการในวันและเวลาทำการของธนาคาร และแจ้งยกเลิกรายการหลัง 12.00 น.	กรณีทำรายการในวันและเวลาทำการของธนาคาร หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคาร ร้านค้า หลังเวลา 12.00 น.
2006600040	กรณีทำรายการนอกวันและเวลาทำการ	กรณีทำรายการนอกวันและเวลาทำการของธนาคาร
2006600041	การขอข้อมูลประเภทต่าง ๆ	การขอข้อมูลประเภทต่าง ๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาสามัญ
2006600042	การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิต/ บัตรกดเงินสด	การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสด สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 3 รอบบัญชี ธนาคารแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรนับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า
2006600043	การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อ	การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า
2006600044	การคำนวณดอกเบี้ยเช่าซื้อ	การคำนวณดอกเบี้ยเช่าซื้อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า
2006600045	รายการเดินบัญชีเงินฝาก	รายการเดินบัญชีฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



ประเภทของข้อเสนอแนะ การแจ้งเบาะแสหรือการขอความอนุเคราะห์

Code	Value	Description
2006700001	ข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส	ข้อเสนอแนะ หมายถึง การที่ลูกค้าแสดงความเห็นในลักษณะที่ต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการของสถาบัน เบาะแส หมายถึง เรื่องที่ผู้แจ้งเบาะแสเห็นว่าสถาบัน หรือเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน หรือลูกจ้างหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันปฏิบัติหรือให้บริการไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม ผิดสัญญา ผิดกฎหมาย ทุจริตหรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของ ธปท. หรือ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยผู้แจ้งเบาะแสไม่มีความเสียหายโดยตรง หรือไม่ต้องการคำตอบ รวมถึงเรื่องราวเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะให้เอกสารแสดงตัวตนเมื่อมีการร้องขอ
2006700002	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ / กระบวนการ / ระบบงาน	การให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการขอให้สถาบันปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการทางการเงิน ระบบงาน กระบวนการ หรือการให้บริการของสถาบัน
2006700003	แจ้งเบาะแสดการทุจริต	การแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริต หรือฉ้อโกงซึ่งมีลักษณะเป็นการทุจริตหรือฉ้อโกงที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือเป็นเหตุให้เกิดการทุจริต หรือการฉ้อโกงดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากการทุจริตหรือการฉ้อโกงโดยมิชอบ หรือแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่ควรได้ โดยผู้แจ้งเบาะแสดเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนเสียประโยชน์หรือไม่ได้รับความเสียหายโดยตรง
2006700004	แจ้งเบาะแสดภัยทางการเงิน	ทั้งนี้ การแจ้งเบาะแสดการทุจริตไม่รวมถึง กรณีลูกค้าผู้แจ้งปัญหาเป็นผู้ที่มีส่วนเสียประโยชน์ หรือได้รับความเสียหายโดยตรงจากการทุจริต หรือฉ้อโกงดังกล่าว ซึ่งจะนำไปรายงานในชุดข้อมูล DER_COMP การแจ้งเบาะแสดภัยทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของสถาบัน เช่น การสวมรอย การปลอมแปลง การหลอกลวง การแอบอ้าง ซึ่งอาจกระทำโดยมิฉฉฉ หรือบุคคลภายนอกซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องกับสถาบัน โดยผู้แจ้งเบาะแสดเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนเสียประโยชน์หรือไม่ได้รับความเสียหายโดยตรง
2006700005	ข้อเสนอแนะและการแจ้งเบาะแสดอื่น ๆ	ทั้งนี้ การแจ้งเบาะแสดภัยทางการเงินไม่รวมถึง กรณีลูกค้าผู้แจ้งปัญหาเป็นผู้ที่มีส่วนเสียประโยชน์ หรือได้รับความเสียหายโดยตรงจากภัยทางการเงินนั้น ซึ่งจะนำไปรายงานในชุดข้อมูล DER_COMP การให้ข้อเสนอแนะและการแจ้งเบาะแสดในลักษณะอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ระบุใน Classification ข้างต้น

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



Code	Value	Description
2006700006	ขอความอนุเคราะห์	การขอความอนุเคราะห์ หมายถึง การที่ลูกค้าขอความช่วยเหลือ หรือขอให้สถาบันช่วยดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์/ บริการของสถาบัน เนื่องมาจากความประสงค์ของลูกค้า
2006700007	ลด / ยกเว้นค่าธรรมเนียม	การขอความอนุเคราะห์ให้สถาบันปรับลด หรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องรับผิดชอบจากการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการทางการเงินของสถาบัน
2006700008	ขอปรับปรุง / แก้ไขรายการ	การขอความอนุเคราะห์ให้สถาบันดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขผลจากการทำธุรกรรม เช่น การโอนเงิน การชำระเงิน ที่ลูกค้าได้ดำเนินการโดยเกิดความผิดพลาด เช่น ไม่ได้ตรวจสอบรายละเอียดจำนวนเงิน รายละเอียดบัญชีที่ใช้ หรือบัญชีที่รับโอนให้ถูกต้องก่อนดำเนินการโอนเงิน
2006700009	ขอผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้	การขอความอนุเคราะห์ให้สถาบันปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งรวมถึงการขอความอนุเคราะห์ผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ หรือขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามมาตรการต่าง ๆ ที่ทางธนาคารกำหนด
2006700010	ขอความอนุเคราะห์อื่น ๆ	การขอความอนุเคราะห์ในลักษณะอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ระบุใน Classification ข้างต้น

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



หน่วยของเวลา

Code	Value	Description	V_COMPS
2006100001	Minute	นาที	X
2006100002	Hour	ชั่วโมง	
2006100003	Day	วัน	X
2006100004	Week	สัปดาห์	
2006100005	Month	เดือน	X
2006100006	Quarter	ไตรมาส	
2006100007	Half Year	ครึ่งปี	
2006100008	Year	ปี	X

รายละเอียดที่ update ตามคู่มือที่เผยแพร่



CL : Identification Country, Registered Country, Nationality of Headquarter, Country of residence, Nationality ใช้ CL Country ID จากรหัสประเทศ : [คลิก](#)

CL : Primary Business Type ใช้ CL: รหัสประเภทอุตสาหกรรม (ISIC-BOT) Rev. 4.0 [คลิก](#)

CL : Counterparty Type ใช้ CL: Counterparty Type Code จาก เอกสาร RDT Classification V 1.1 (Word File) [คลิก](#)

การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลตาม PDPA

PDPA

ปฏิบัติการกิจของรัฐ ไม่ต้องขอความยินยอม Public Task



หากจำเป็นต่อการดำเนินการกิจของรัฐเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเป็นการใช้อำนาจรัฐ
การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อกิจการนั้น
ไม่ต้องขอความยินยอม

แม้ไม่ต้องขอความยินยอม
แต่ผู้ควบคุมยังคงมีหน้าที่ในการ
รักษาความปลอดภัยของข้อมูล



คำนึงถึงหลักความได้สัดส่วน
ความจำเป็นในการใช้ข้อมูล และผลกระทบ
ต่อความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูล



ดังนั้น ผู้ควบคุมข้อมูลจึงเป็นองค์กรของรัฐที่ปฏิบัติการกิจตามกฎหมาย
รวมถึงหน่วยงานเอกชนที่ปฏิบัติหน้าที่โดยอาศัยอำนาจที่ได้รับมอบหมายจากรัฐ