



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

ประชุม Hearing การรายงาน ข้อมูลคุณภาพการให้บริการแบบรายข้อร้องเรียน

19 พฤศจิกายน 2564



1.

ภาพรวมการปรับปรุงการรายงานและการเปิดเผยข้อมูล

2.

วัตถุประสงค์การปรับปรุงการรายงานข้อมูล

3.

ขอบเขตและรายละเอียดชุดข้อมูล

4.

Pros/Cons การนำเสนอข้อมูลรายข้อร้องเรียน

5.

กรอบเวลาดำเนินการ



หนังสือเวียน ธพท.ผคง.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.ก.
2562

ธพท. นำข้อมูลมาเผยแพร่เพื่อประโยชน์ในการเปรียบเทียบผ่านเว็บไซต์ ศคช. 1213

Ins.1213
ศูนย์ข้อมูลเชิงลึก
ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับ

เรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการ

- จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่ขอเบี่ยงเบนการแจ้งมาตรฐานการรายงานข้อมูล จำนวนตามผลิตภัณฑ์
- สัดส่วนเรื่องร้องเรียนของผู้ที่แจ้งเบี่ยงเบนการแจ้งมาตรฐานการแจ้งข้อมูลของผลิตภัณฑ์
- ผู้ให้บริการที่มีเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 อันดับแรก จำนวนประเภทปัญหา
- สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติจากการดำเนินการตามการดำเนินการเรื่อง
- ผู้ให้บริการที่มีเรื่องร้องเรียนที่ยุติเร็วที่สุดจำนวน 10 อันดับแรก
- ผลิตภัณฑ์ที่มีเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 อันดับแรก จำนวนประเภทในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน 30 วัน

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



Ins.1213
ศูนย์ข้อมูลเชิงลึก
ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับ

เปรียบเทียบกระบวนการ การให้บริการ

ระยะเวลาการให้บริการที่ตกลงกัน (SLA)

กระบวนการการให้บริการหรือที่ปัญหา

กำลังรอ...
กำลังรอ...
กำลังรอ...
กำลังรอ...

<https://www.1213.or.th/th/about/cc/Pages/solvingprocess.aspx>



2564
2565

การปรับปรุง “ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ”



ขยายขอบเขตผู้ให้บริการ และประเภทผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมกรณี SFIs / nano / บพข. (ตามประกาศ Market conduct)

ปรับปรุงลักษณะปัญหา/เรื่องร้องเรียนให้ครอบคลุมประเด็นที่ผู้ให้บริการได้รับเรื่องอยู่บ่อยครั้ง

ปรับปรุงรูปแบบการเปิดเผยข้อมูลเพื่อการเปรียบเทียบให้สามารถเปรียบเทียบได้ง่ายขึ้น



* 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 และ**เพิ่มความยืดหยุ่น**ต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการขอข้อมูล

3.

- **ประชาชนมีข้อมูล**ประกอบการตัดสินใจ โดย**ข้อมูลสะท้อนคุณภาพการให้บริการ**ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ประโยชน์ต่อการ**นำข้อมูลมาวิเคราะห์กลุ่มเทียบเคียง (peer analysis)** และให้**ข้อมูล 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 : แบบรายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

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

รายงาน 1.2 รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

รหัสสถาบัน

[Redacted]

ชื่อ

[Redacted]

งวด

ค.ศ.

หน่วย : จำนวนเรื่อง

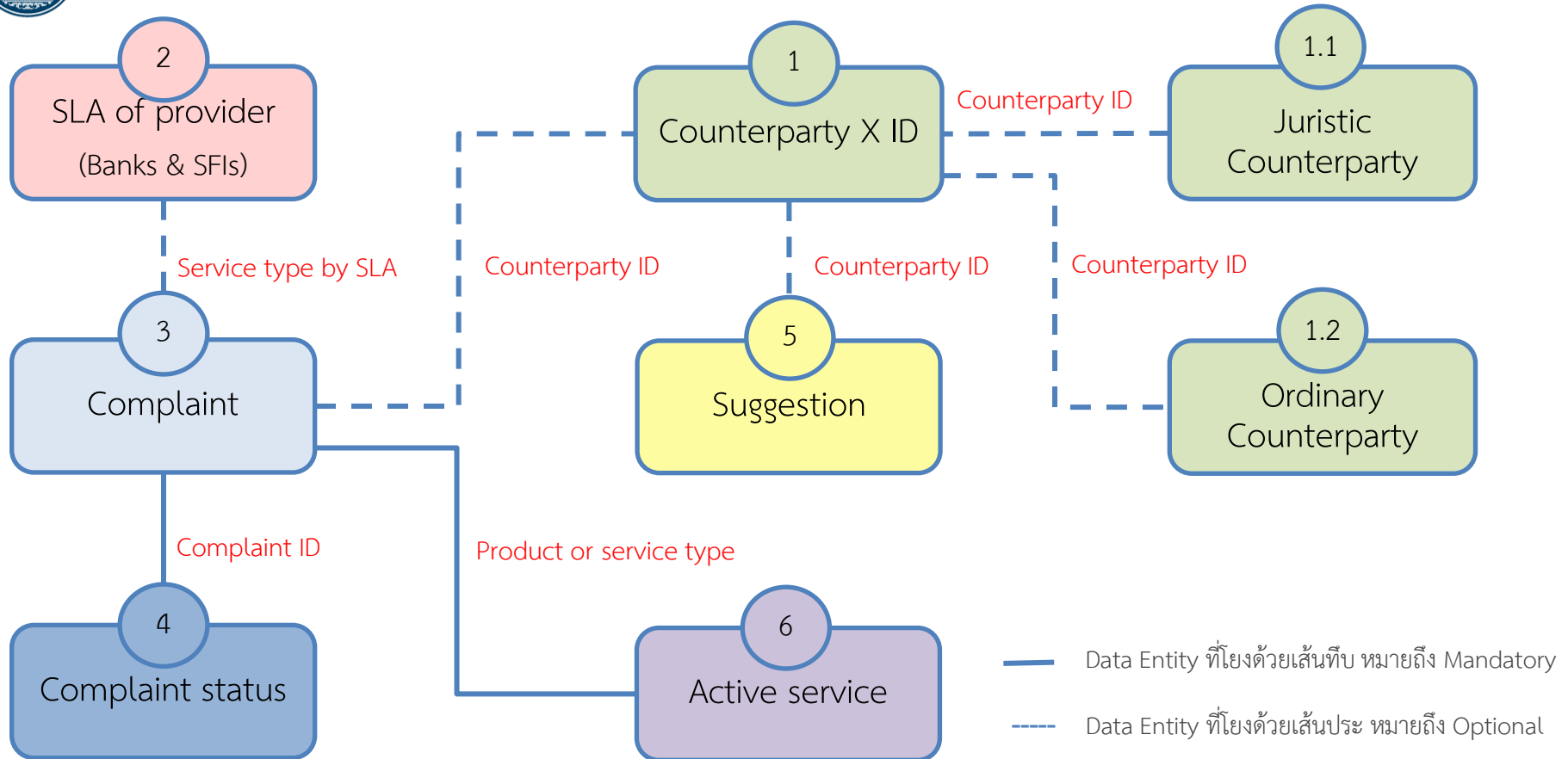
ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์	เรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ							จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว (I)	จำนวนผลิตภัณฑ์ วันสิ้นสุดที่รายงาน (II) (จำนวนบัญชี, Transaction ^{1/})	สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว ต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (%) (III) = (I/II)*100
	ไม่เกิน 1 วัน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

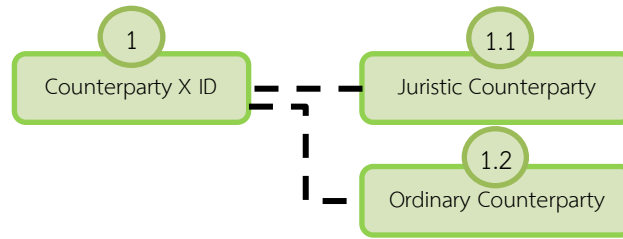


แบบรายงานปัจจุบัน : แบบรายงานข้อมูลการให้บริการที่กำหนด SLA

(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 อุตสาหกรรม	
9	1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง 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. การแจ้งยุติหรือแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน					
17	2.1 การแจ้งยุติ					0.0%
18	2.2 การแจ้งความคืบหน้า (กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ภายใน 15 วัน)					0.0%
19	3. การลดถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาลดถอนหลักประกันได้					
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 สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย					
	ธนาคารแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่					





1 Counterparty x Id (DER_CPID)			
1	Organization Id		M String
2	Data Date		M Date
3	Counterparty Id	PK	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. Counterparty x Id	รหัสอ้างอิงของบุคคล นิติบุคคล		
1.1 Juristic Counterparty	ข้อมูลนิติบุคคล		
1.2 Ordinary Counterparty	ข้อมูลบุคคลธรรมดา		

1.1 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

1.2 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
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

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



รูปแบบการรายงาน: CSV file

Organization Id	Data Date	Counterparty Id	Counterparty Type	Title Thai	Registered Business Name Thai	Title English
			↓			

Code	Value	Description
2001400001	บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย	บุคคลธรรมดา คณะบุคคล และธุรกิจเอกชนที่มีได้ดำเนินการในรูปแบบนิติบุคคล ซึ่งมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
2001400002	ธุรกิจในประเทศไทย	ธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนและมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
2001400003	นิติบุคคล	ธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลที่ดำเนินการในรูปแบบ ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ทั้งนี้ไม่รวมถึงธุรกิจในรูปแบบเดียวกันที่กำหนดให้แสดงในข้ออื่น

Registered Business Name English	Registered Country	Nationality of Headquarter	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



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 และธุรกิจเอกชนที่มีได้ดำเนินการในรูปนิติบุคคล ซึ่งมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
2001400002	ธุรกิจในประเทศ	ธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนและมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
2001400003	นิติบุคคล	ธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลที่ดำเนินการในรูป ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ทั้งนี้ไม่รวมถึงธุรกิจในรูปเดียวกันที่กำหนดให้แสดงในข้ออื่น

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*	บุคคลธรรมดา**
นิติบุคคลที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ประเภท บจ. บมจ. หจก. หสน.	บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ สัญชาติไทย และ บุคคลต่างด้าวที่ลงทะเบียนกับการปกครอง
สหกรณ์ สหพันธ์สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน	
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนรวมตลาดเงิน กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ (FIF)	
กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน กองทุนการออมแห่งชาติ กองทุนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน กองทุนการออมแห่งชาติ กองทุนพัฒนาระบบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	
รัฐบาลกลาง รัฐบาลท้องถิ่น และองค์กรภาครัฐที่มีรหัสตามสำนักงบประมาณ	
สถาบันการเงินในประเทศ ยกเว้นสถาบันการเงินประชาชน	

นิติบุคคลและบุคคลธรรมดาที่ต้องรายงาน

1.1 Juristic counterparty และ 1.2 Ordinary counterparty

นิติบุคคล	บุคคลธรรมดา
นิติบุคคลที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ที่ไม่ใช่ บจ. บมจ. หจก. หสน. เช่น บริษัทจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่างประเทศ หอการค้า สมาคมการค้า เป็นต้น	บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นในประเทศ แต่ไม่มีสัญชาติไทย
นิติบุคคลที่ไม่ต้องจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	คณะบุคคล และธุรกิจเอกชนที่ได้ดำเนินการในรูปนิติบุคคล ซึ่งมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
กองทุนที่ไม่ได้จดทะเบียนกับ ก.ล.ต.	บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศ
สถาบันที่ไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำกำไร	
รัฐบาลกลาง รัฐบาลท้องถิ่น และองค์กรภาครัฐที่ไม่มีรหัสตามสำนักงบประมาณ	
สถาบันการเงินประชาชน	
สถานธนาถุเคราะห์ สถานธนาถุบาล	
นิติบุคคล สถาบันการเงิน ที่มีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศ	

* สปท. จะดึงข้อมูลรายละเอียดนิติบุคคลจาก Authority เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำหรับนิติบุคคลบางประเภท มาเพิ่มเติม จึงยกเว้นการรายงานตาม 1.1

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



ตัวอย่างแนวทางการรายงาน Identification type ใน 1. Counterparty X Id

ประเภทของ Counterparty	รหัสที่สามารถรายงานได้ใน Identification type
บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ	
บุคคลธรรมดา	Personal Id
บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ ที่ไม่มีสัญชาติ เช่น EXPAT	Passport Number
คณะบุคคล และธุรกิจเอกชนที่มีได้ดำเนินการในรูปแบบนิติบุคคล ซึ่งมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย	Tax Id
ธุรกิจในประเทศ	
นิติบุคคล	Juristic Id
สหกรณ์ สหพันธ์สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน	
สหกรณ์ สหพันธ์สหกรณ์ และสหกรณ์อื่น ๆ	Cooperative Id
กลุ่มเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน	Community Enterprise Id
รัฐวิสาหกิจ และเทศบาลนิกษ์ที่ดำเนินการในรูปแบบบริษัท	Juristic Id
นิติบุคคลอื่น	Tax Id
กองทุนต่าง ๆ	
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	Fund Id
กองทุนรวมตลาดเงิน	Fund Id
กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ (FIF)	Fund Id
กองทุนรวมอื่น ๆ	Fund Id



ตัวอย่างแนวทางการรายงาน 1.1 Juristic counterparty ที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล

ประเภทของ Counterparty	นิติบุคคลที่ ได้รับการยกเว้นไม่ต้องรายงาน	นิติบุคคลที่ ไม่ได้รับการยกเว้น
ธุรกิจในประเทศ		
นิติบุคคล	X เฉพาะ บจ. บมจ. หจก. หสน.	X นิติบุคคลที่จดทะเบียนกับกระทรวง พาณิชย์ที่ไม่ใช่ บจ. บมจ. หจก. หสน.
สหกรณ์ สหพันธ์สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน		
สหกรณ์ สหพันธ์สหกรณ์ และสหกรณ์อื่น ๆ	X	
กลุ่มเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน	X	
รัฐวิสาหกิจ และเทศบาลนิชย์ที่ดำเนินการในรูปบริษัท	X	
นิติบุคคลอื่น		X
กองทุนต่าง ๆ	X	
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	X	
กองทุนรวมตลาดเงิน	X	
กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ (FIF)	X	
กองทุนรวมอื่น ๆ	X	



ตัวอย่างแนวทางการรายงาน 1.2 Ordinary counterparty ที่มีสถานะเป็นบุคคล

ประเภทของ Counterparty	บุคคลที่ ได้รับการยกเว้นไม่ต้องรายงาน	บุคคลที่ ไม่ได้รับการยกเว้น
บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ		
บุคคลธรรมดา	X เฉพาะบุคคลที่มีรหัสประจำตัว 13 หลัก โดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย	
บุคคลธรรมดาผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ ที่ไม่มีสัญชาติ เช่น EXPAT		X
คณะบุคคล และธุรกิจเอกชนที่มีได้ดำเนินการในรูปนิติบุคคล ซึ่งมีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย		X
ผู้มีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศ		
บุคคลธรรมดา		X



1. วันที่ 1 ม.ค. 65 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
2023-01-01	C001	Oversea Juristic Id	SG	12345678
2023-01-01	C002	Passport Number	UK	12935777

Juristic Counterparty

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

Ordinary Counterparty

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

4. วันที่ 1 ม.ค. 65 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
2023-01-01	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 2 ก.พ. 65 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 มิฉะนั้นข้อมูลใหม่จะมาแทนที่ Counterparty Id เดิม

Juristic Counterparty

Data Date	Counterparty Id	Registered Business Name Thai
2023-02-02	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	O	เลขที่อ้างอิงลูกค้า เช่น เลขประจำตัวประชาชน หรือ เลขที่ใช้ภายในของสถาบันการเงินหรือเป็นเลขที่ใช้เพื่อ อ้างอิงในการส่งข้อมูลให้ ธปท. โดยต้องไม่ซ้ำกัน
4.	Identification Type	ประเภทอ้างอิงของบุคคล หรือนิติบุคคล	M	Identification Type ^{1/}
5.	Identification Type Country	ประเทศที่ออกเลขที่อ้างอิงของบุคคล หรือนิติบุคคล	M	Identification Type Country ^{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	O	FI Code ในรหัสมาตรฐาน



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 สปท. โดยต้องไม่ซ้ำกัน
4.	Counterparty Type	ประเภทนิติบุคคล	M	Identification Type ^{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 (ประเทศที่ตั้งของ บริษัทแม่) กรณีไม่มีบริษัทแม่ให้รายงาน ประเทศที่จดทะเบียนนิติบุคคล	M	Country Code ^{1/}
11.	Juristic Date	วันจดทะเบียนสำหรับนิติบุคคล	C	มีค่ากรณี “Registered Country” มีค่าเป็น TH ทั้งนี้ หากทราบ ข้อมูล ถึงแม้ว่า “Registered Country” ไม่ได้มีค่าเป็น TH ขอให้ รายงาน “Juristic Date” ด้วย
12.	Primary Business Type	ประเภทธุรกิจหลักของนิติบุคคล	M	รายงานตาม “รหัสประเภทอุตสาหกรรม”
13.	BOI Flag	ธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจาก สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (The Office of the Board of Investment: BOI)	O	1 = ได้รับการส่งเสริมการลงทุน 0 = ไม่ได้ได้รับการส่งเสริมการลงทุน รายงานเป็นค่าว่างได้ กรณีไม่ทราบว่าธุรกิจของลูกค้าได้รับการ ส่งเสริมการลงทุนหรือไม่



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

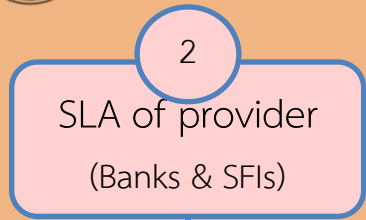
No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
1.	Organization Id	รหัสสถาบันผู้ส่งข้อมูล	M	รหัสสถาบัน
2.	Data Date	วันที่รายงานชุดข้อมูล	M	วันที่ Counterparty มาร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะหรือวันที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล
3.	Counterparty Id	เลขที่อ้างอิงลูกค้า	M	เลขที่อ้างอิงลูกค้า เช่น เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขที่ใช้ภายในของสถาบันการเงินหรือเป็นเลขที่ใช้เพื่ออ้างอิงในการส่งข้อมูลให้ ธปท. โดยต้องไม่ซ้ำกัน
4.	Counterparty Type	ประเภทอ้างอิงของบุคคล	M	Identification Type ^{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

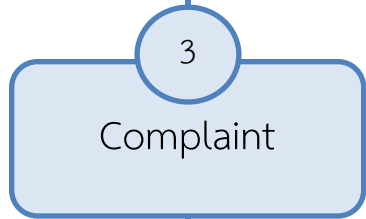


รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

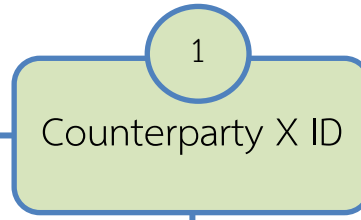
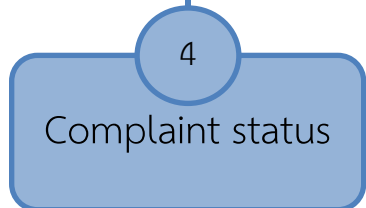
No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
8.	Last Name Thai	นามสกุล (ภาษาไทย)	C	รายงานเป็นค่าว่างได้ กรณี “Last Name English” มีค่า
9.	Title English	คำนำหน้าชื่อ (ภาษาอังกฤษ)	C	รายงานเป็นค่าว่างได้ กรณีไม่มีคำนำหน้าชื่อ หรือเป็นบุคคลไทย
10.	First Name English	ชื่อจริง (ภาษาอังกฤษ)	C	รายงานเป็นค่าว่างได้ 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	



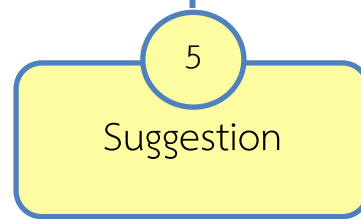
Service type by SLA



Complaint ID



Counterparty ID

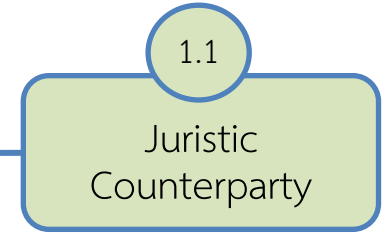


Counterparty ID

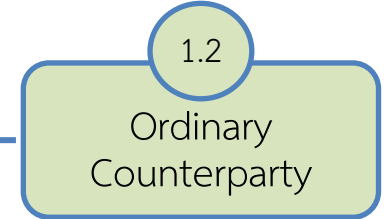


Product or service type

Counterparty ID



Counterparty ID



- Data Entity ที่โยงด้วยเส้นทึบ หมายถึง Mandatory
- - - Data Entity ที่โยงด้วยเส้นประ หมายถึง Optional



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

2. 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 Term Unit		M	Classification
7	SLA Time Limit		C	Time



รูปแบบการรายงาน: CSV file

- ระยะเวลา SLA ที่ ธพ. และ SFIs ประกาศทุกรายการ ไม่ว่าจะซ้ำก็ระยะเวลา SLA ตามมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือไม่
 - ครั้งแรก : ส่งระยะเวลา SLA ทั้งหมด
 - ครั้งถัดไป : ส่งเมื่อข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลง

Organization ID	Data Date	Service Type by SLA	Complaint Channel	SLA Limit	SLA Limit Term Unit	SLA Time Limit
		↓	↓		↓	

Code	Value
xxxxxxx017	การทำธุรกรรมฝากถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)
xxxxxxx018	กรุงเทพและปริมณฑล
xxxxxxx019	ต่างจังหวัด
xxxxxxx020	การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/CDM/Internet/Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบและปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)
xxxxxxx021	การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/CDM/Internet/Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาด ยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)
xxxxxxx022	กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์
xxxxxxx023	กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์
xxxxxxx024	การตรวจสอบรายการโอนเงินกับบัญชี กรณีภายในธนาคารเดียวกัน (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทุจริต)

Code	Value
xxxxxxx001	Call Center
xxxxxxx002	Website
xxxxxxx003	Facebook
xxxxxxx004	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
xxxxxxx005	ไปรษณีย์
xxxxxxx006	ผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา
xxxxxxx007	รับต่อมาจาก ธพท.
xxxxxxx008	รับต่อมาจากหน่วยงานอื่น
xxxxxxx009	ช่องทางอื่น ๆ

Code	Value	Description
xxxxxxx001	Minute	นาที
xxxxxxx002	Day	วัน
xxxxxxx003	Business Day	วันทำการ
xxxxxxx004	Immediately	ทันที



2. SLA of Provider (DER_SLAP) – การรายงานข้อมูลระยะเวลา SLA ในครั้งแรก

Org Id	Data Date	Service Type by SLA	Complaint Channel	SLA Limit	SLA Limit Term Unit	SLA Time Limit
001	2022-03-31	XXX : การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกรรงเรียน	XXX : Call Center		XXX : Immediately	
001	2022-03-31	XXX : การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกรรงเรียน	XXX : Facebook	0	XXX : Day	
001	2022-03-31	XXX : การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกรรงเรียน	XXX : ไปรษณีย์	7	XXX : Day	
001	2022-03-31	XXX : การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย เมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น		15	XXX : Business Day	
001	2022-03-31	XXX : การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย		25	XXX : Business Day	

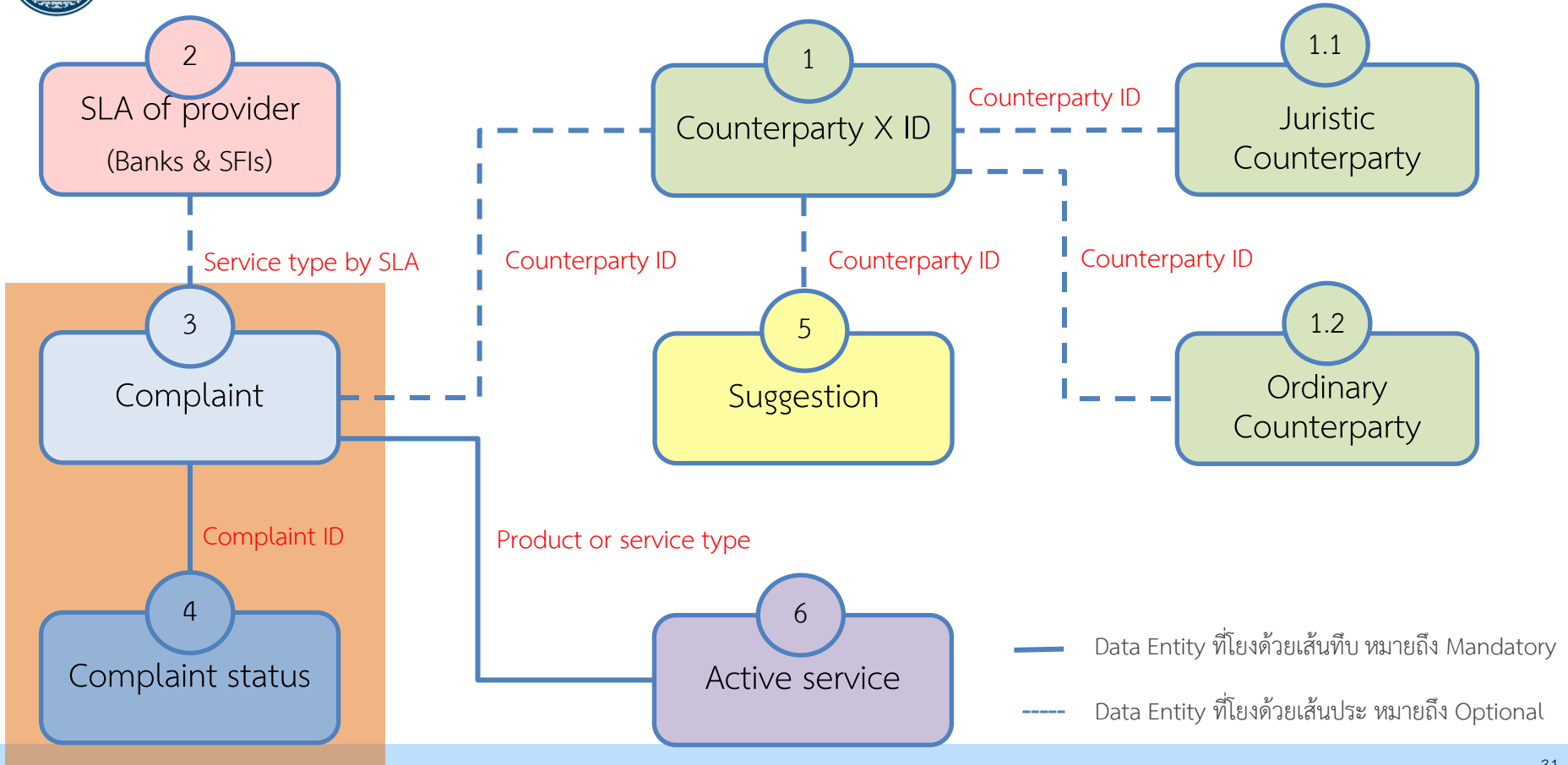
2. SLA of Provider (DER_SLAP) - การรายงานข้อมูลกรณีเปลี่ยนแปลงระยะเวลา SLA

Org Id	Data Date	Service Type by SLA	Complaint Channel	SLA Limit	SLA Limit Term Unit	SLA Time Limit
001	2022-05-10	XXX : การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย เมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น		12	XXX : Business Day	



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 ^{1/}
4.	Complaint Channel	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	C	Complaint Channel ^{1/}
5.	SLA Limit	ระยะเวลา SLA ที่กำหนด	M	จำนวนวันที่กำหนดเป็น SLA
6.	SLA Limit Term Unit	หน่วยของระยะเวลา SLA ที่กำหนด	M	SLA Limit Term Unit ^{1/}
7.	SLA Time Limit	เวลาในหน่วยนาฬิกา (24 ชั่วโมง) เฉพาะรายการที่กำหนดระยะเวลา SLA ในหน่วยนาฬิกา	C	เวลาที่กำหนด SLA ไว้เช่น 22.00 น.





3. Complaint (DER_COMP) & 4. Complaint Status (DER_COMPS)

1. บ. A รายงานข้อมูลคุณ ก (ถ้ามี)

1. Counterparty x Id (DER_CPID)				
1	Organization Id		M	String
2	Data Date		M	Date
3	Counterparty Id	PK	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 รายงานสถานะการดำเนินการหรือความคืบหน้า (ถ้ามี) จนกว่าจะยุติเรื่อง

4. 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	Cause from Provider Flag		C	Flag
7	Processing Period		C	Number
8	Processing Period Term Unit		C	Classification
9	Solved Time		C	Time

2. บ. A รายงานปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้ง

3. 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	Counterparty Id	FK	O	String
6	Product or Service Type		M	Classification
7	Payment Channel		C	Classification
8	Issuer Flag		C	Flag
9	Complaint Type		M	Classification
10	Original Complaint Type		M	String
11	Complaint Channel		M	Classification
12	Other Complaint Channel		C	String
	Description			
13	Service Type by SLA		C	Classification



รูปแบบการรายงาน: CSV file

Organization ID	Data Date	Complaint ID	Complaint Date	CounterParty ID	Product or Service Type	Payment Channel

Code	Value	V_Complaint	V_Fee
xxxxxxx001	ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน		
xxxxxxx002	เงินฝาก	x	x
xxxxxxx003	บัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็ม	x	x
xxxxxxx004	เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	x	x
xxxxxxx005	บัตรเครดิต	x	
xxxxxxx006	สินเชื่อภายใต้การกำกับ		
xxxxxxx007	สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	x	

Code	Value
xxxxxxx001	ผ่านช่องทางสาขา
xxxxxxx002	ผ่านช่องทางสาขาอิเล็กทรอนิกส์หรือเครื่องอิเล็กทรอนิกส์
xxxxxxx003	ผ่านช่องทาง Internet / Mobile Application
xxxxxxx004	ผ่านช่องทางตัวแทนทางการเงินของผู้ให้บริการ (Banking agent)
xxxxxxx005	ผ่านช่องทางอื่น ๆ

Issuer Flag	Complaint Type	Original Complaint Type	Complaint Channel	Other Complaint Channel Description	Service Type by SLA

Code	Value
xxxxxxx001	กระบวนการขาย
xxxxxxx002	การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน / ไม่ถูกต้อง
xxxxxxx003	การบังคับขายผลิตภัณฑ์ / บริการ ฟวงประกัน
xxxxxxx004	การบังคับขายผลิตภัณฑ์ฟวงบัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็ม
xxxxxxx005	การบังคับขายผลิตภัณฑ์ / บริการ ฟวงผลิตภัณฑ์อื่น / บริการอื่น
xxxxxxx006	การขายรวมกัน
xxxxxxx007	ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับ
xxxxxxx008	อัตราดอกเบี้ย / ค่าธรรมเนียม / ค่าปรับไม่ถูกต้อง
xxxxxxx009	อัตราดอกเบี้ย / ค่าธรรมเนียม / ค่าปรับไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นธรรม
xxxxxxx010	ค่าติดตามทวงถามหนี้ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นธรรม

Code	Value
xxxxxxx001	Call Center
xxxxxxx002	Website
xxxxxxx003	Facebook
xxxxxxx004	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
xxxxxxx005	ไปรษณีย์
xxxxxxx006	ผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา
xxxxxxx007	รับต่อมาจาก ธปท.
xxxxxxx008	รับต่อมาจากหน่วยงานอื่น
xxxxxxx009	ช่องทางอื่น ๆ

Code	Value
xxxxxxx017	การทำธุรกรรมผ่านช่องทางเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่รายการ (ไม่รวมกรณีที่เกี่ยวข้องว่าเป็น Fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)
xxxxxxx018	กรุงเทพและปริมณฑล
xxxxxxx019	ต่างจังหวัด
xxxxxxx020	การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/CDM/Internet/Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบและปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)
xxxxxxx021	การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/CDM/Internet/Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาด ยอดเงินไม่ตรงกับที่รายการ (ไม่รวมกรณีที่เกี่ยวข้องว่าเป็น fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)
xxxxxxx022	กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์
xxxxxxx023	กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์
xxxxxxx024	การขอตรวจสอบรายการโอนเงินดิจิทัลบัญชี กรณีภายในธนาคารเดียวกัน (ไม่รวมกรณีที่เกี่ยวข้องว่าเป็น Fraud หรือ ทุจริต)



4. Complaint Status (DER_COMPS)

รูปแบบการรายงาน: CSV file

Organization ID	Data Date	Complaint ID	Status Date	Complaint Status



Code	Value
xxxxxxx001	ยื่นยันการรับเรื่องร้องเรียน
xxxxxxx002	แจ้งความคืบหน้า
xxxxxxx003	ยุติ

Cause from Provider Flag	Processing Period	Processing Period Term Unit	Solved Time



Code	Value
D	DAY
M	MONTH
Y	YEAR



ตัวอย่างการรายงาน กรณีเกิดการร้องเรียนและยุติในงวดเดียวกัน

1. Counterparty (DER_CPID)

Org Id	Data Date	Counterparty Id	Identification Type	Identification Type Country	Identification Number	Branch FI Code
001	2022-03-31	CPT001	XXX : Personal Id	TH	1145600227817	

3. Complaint (DER_COMP)

Org Id	Data Date	Complaint Id	Complaint Date	Counterparty Id	Product or Service Type	Payment Channel	Issuer Flag	Complaint Type	Original Complaint Type	Complaint Channel	Other Complaint Channel Description	Service Type by SLA
001	2022-03-31	COM102	2022-03-01	CPT001	XXX : สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			XXX : ปัญหาเกี่ยวกับหลักประกัน / สินทรัพย์หรือสินทรัพย์ที่เป็นประกัน / ผู้ค้ำประกัน / การโอนกรรมสิทธิ์	ไถ่ถอนหลักประกันล่าช้า	XXX : Call Center		XXX : กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น

ความบกพร่อง ผิดพลาด ล่าช้า ละเลย หรือความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ ระบบงาน หรือกระบวนการ

การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนหลักประกันได้

4. Complaint Status (DER_COMPS)

Org Id	Data Date	Complaint Id	Status Date	Complaint Status	Cause from Provider Flag	Processing Period	Processing Period Term Unit	Solved Time
001	2022-03-31	COM102	2022-03-01	XXX : ยื่นรับการรับเรื่องร้องเรียน				
001	2022-03-31	COM102	2022-03-04	XXX : แจ้งความคืบหน้า				
001	2022-03-31	COM102	2022-03-10	XXX : ยุติ	1	15	XXX : Business Day	



3. Complaint (DER_COMP)

Org Id	Data Date	Complaint Id	Complaint Date	Counter party Id	Product or Service Type	Payment Channel	Issuer Flag	Complaint Type	Original Complaint Type	Complaint Channel	Other Complaint Channel Description	Service Type by SLA
001	2022-03-31	COM290	2022-03-28	CPT001	XXX : ลินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย			XXX : อัตราดอกเบี้ย / ค่าธรรมเนียม / ค่าปรับ ไม่ถูกต้อง	ค่าธรรมเนียมการ Refinance ไม่เป็นธรรม	XXX : Facebook		

4. Complaint Status (DER_COMPS)

Org Id	Data Date	Complaint Id	Status Date	Complaint Status	Cause from Provider Flag	Processing Period	Processing Period Term Unit	Solved Time
001	2022-03-31	COM290	2022-03-29	XXX : ยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน				

4. Complaint Status (DER_COMPS)

Org Id	Data Date	Complaint Id	Status Date	Complaint Status	Cause from Provider Flag	Processing Period	Processing Period Term Unit	Solved Time
001	2022-06-30	COM290	2022-04-01	XXX : ยุติ		10	XXX : Day	



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
1.	Organization ID	รหัสสถาบันผู้ส่งข้อมูล	M	รหัสสถาบัน
2.	Data Date	วันที่รายงานชุดข้อมูล	M	วันสิ้นสุดของงวดที่ส่งข้อมูล
3.	Complaint ID	รหัสของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้ง	M	รหัสของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้ง โดยต้องไม่ซ้ำกัน
4.	Complaint Date	วันที่รับแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน	M	
5.	Counterparty ID	เลขที่อ้างอิงลูกค้า	O	เลขที่อ้างอิงลูกค้า เช่น เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขที่ใช้ภายในของสถาบันการเงินหรือเป็นเลขที่ใช้เพื่ออ้างอิงในการส่งข้อมูลให้ ธปท. โดยต้องไม่ซ้ำกัน
6.	Product or Service Type	ประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการ	M	Product or Service Type ^{1/}



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
7.	Payment Channel	ช่องทางการทำธุรกรรม	C	Payment Channel ^{1/}
8.	Issuer Flag	ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเกี่ยวข้องกับสถาบันในฐานะที่เป็น Issuer หรือ Acquirer/ CPF (เฉพาะกรณีการให้บริการบัตร เช่น บัตรเดบิต บัตรเครดิต)	C	0 = Acquirer/ CPF, 1 = Issuer
9.	Complaint Type	ประเภทของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน	M	Complaint Type ^{1/}
10.	Original Complaint Type	รายละเอียดปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่สถาบันจัดเก็บความจริงในระบบ	M	ระบุตามที่จัดเก็บจริง (Free Text)
11.	Complaint Channel	ช่องทางการรับแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน	M	Complaint Channel ^{1/}
12.	Other Complaint Channel Description	ช่องทางการรับแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนอื่น	C	กรณี complaint channel เป็นอื่น ๆ ให้ระบุรายละเอียดเพิ่มเติม (Free Text)
13.	Service Type by SLA	บริการทางการเงินที่มีกำหนดระยะเวลา SLA	C	Service Type by SLA ^{1/}



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

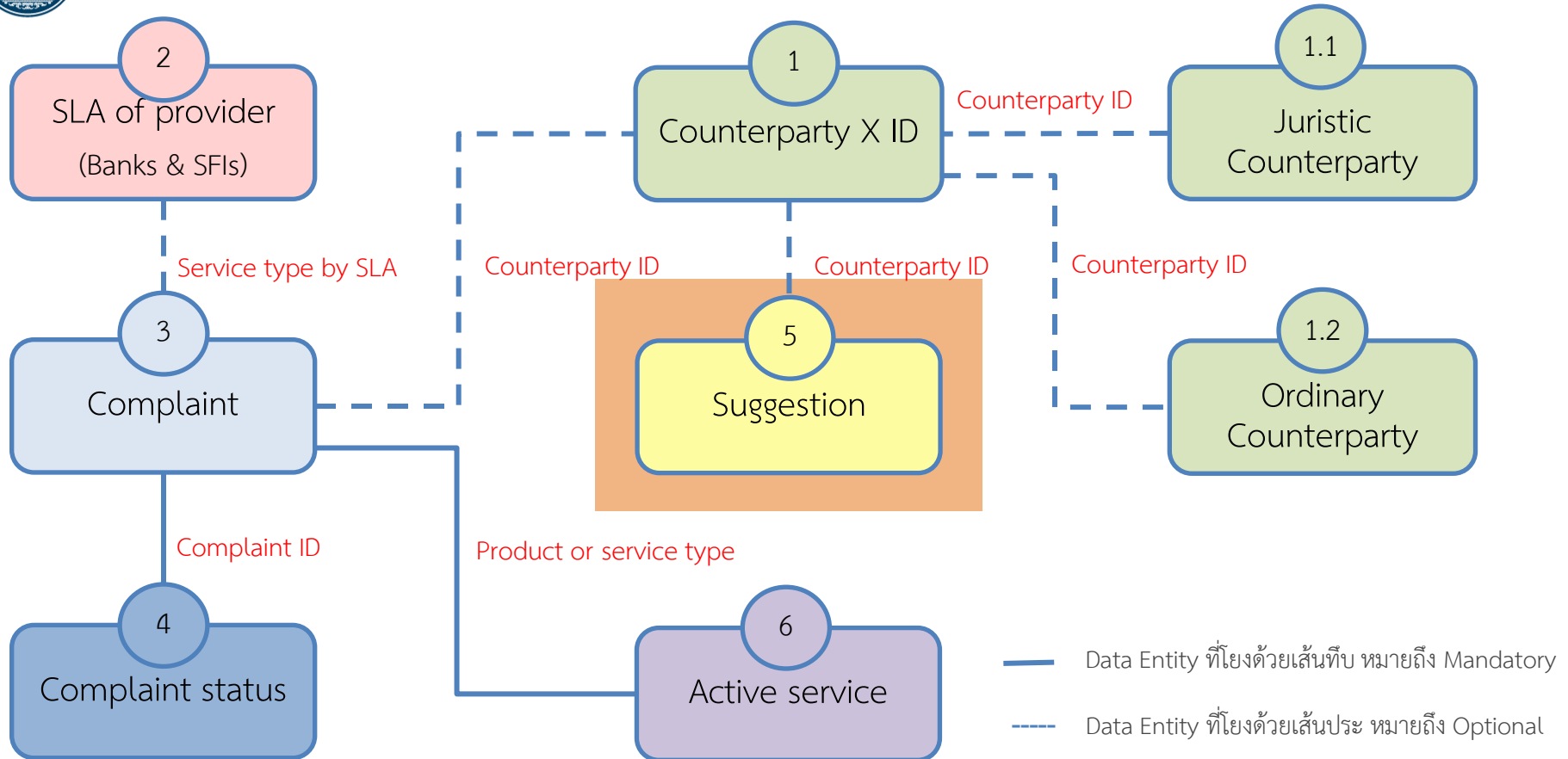
No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
1.	Organization ID	รหัสสถาบันผู้ส่งข้อมูล	M	รหัสสถาบัน
2.	Data Date	วันที่รายงานชุดข้อมูล	M	วันสิ้นสุดของงวดที่ส่งข้อมูล
3.	Complaint ID	รหัสของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้ง	M	รหัสของปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้ง โดยต้องไม่ซ้ำกัน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

หมายเหตุ^{1/} อ้างอิงจากเอกสาร Classification Document



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
8.	Processing Period Term Unit	หน่วยของระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อยุติปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน	C	Processing Period Term Unit ^{1/}
9.	Solved Time	เวลาในหน่วยนาฬิกา (24 ชั่วโมง) ที่สถาบันใช้ในการยุติปัญหาหรือร้องเรียน เฉพาะรายการที่กำหนดระยะเวลา SLA ในหน่วยนาฬิกา	C	<ul style="list-style-type: none"> - service type by SLA นั้นมีข้อมูล SLA time limit หรือ - service type by SLA มีค่าเป็น "การทำธุรกรรม โอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / Internet / Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)" <p>นอกเหนือจาก 2 กรณีนี้ solved time จะมีข้อมูลหรือไม่ก็ได้</p>





คุณ ข โทรหา บ. A เพื่อเสนอแนะการให้บริการ

1. บ. A รายงานข้อมูลคุณ ข (ถ้ามี)

1. Counterparty x Id (DER_CPID)				
1	Organization Id		M	String
2	Data Date		M	Date
3	Counterparty Id	PK	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

5. 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	Counterparty Id	FK	C	String
6	Product or Service Type		M	Classification
7	Payment Channel		C	Classification
8	Issuer Flag		C	Flag
9	Suggestion Type		M	Classification
10	Original Suggestion Type		M	String
11	Aggregation Flag		M	Flag
12	Aggregate Suggestion Amount		C	Number



รูปแบบการรายงาน: CSV file

Organization ID	Data Date	Suggestion ID	Suggestion Date	Counterparty ID	Product or Service Type

Code	Value	V_Complaint	V_Fee
xxxxxxx001	ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน		
xxxxxxx002	เงินฝาก	x	x
xxxxxxx003	บัตรเครดิต / บัตรเอทีเอ็ม	x	x
xxxxxxx004	เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	x	x
xxxxxxx005	บัตรเครดิต	x	
xxxxxxx006	สินเชื่อภายใต้การกำกับ		
xxxxxxx007	สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	x	



Payment Channel	Issuer flag	Suggestion Type	Original Suggestion Type	Aggregation Flag	Aggregate Suggestion Amount



Code	Value	Code	Value
xxxxxxx001	ผ่านช่องทางสาขา	xxxxxxx001	ข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส
xxxxxxx002	ผ่านช่องทางสาขาอิเล็กทรอนิกส์หรือเครื่องอิเล็กทรอนิกส์	xxxxxxx002	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ / กระบวนการ / ระบบงาน
xxxxxxx003	ผ่านช่องทาง Internet / Mobile Application	xxxxxxx003	แจ้งเบาะแสการทุจริต
xxxxxxx004	ผ่านช่องทางตัวแทนทางการเงินของผู้ให้บริการ (Banking agent)	xxxxxxx004	แจ้งเบาะแสภัยทางการเงิน
xxxxxxx005	ผ่านช่องทางอื่น ๆ	xxxxxxx005	ข้อเสนอแนะและการแจ้งเบาะแสอื่น ๆ
		xxxxxxx006	ขอความอนุเคราะห์
		xxxxxxx007	ลด / ยกเว้นค่าธรรมเนียม
		xxxxxxx008	ขอปรับปรุง / แก้ไขรายการ



1. Counterparty (DER_CPID)

Org Id	Data Date	Counterparty Id	Identification Type	Identification Type Country	Identification Number	Branch FI Code
001	2022-03-31	CPT002	XXX : Personal Id	TH	1187422697111	

5. Suggestion (DER_SUGG)

Org Id	Data Date	Suggestion Id	Suggestion Date	Counterparty Id	Product or Service Type	Payment Channel	Issuer Flag	Suggestion Type	Original Suggestion Type	Aggregation Flag	Aggregate Suggestion Amount
001	2022-03-31	SG102	2022-03-25	CPT002	XXX : การโอนเงินภายในประเทศ ที่ไม่ผ่านบริการพร้อมเพย์	XXX : ผ่านช่องทาง Internet / Mobile Application		XXX : แจ้งเบาะแสภัยทางการเงิน	พบ phishing website ลักษณะคล้ายคลึงกับสง. ที่ url: www.001.in.th	0	
001	2022-03-31	SG103	2022-03-25		XXX : บัตรเครดิต			XXX : ลด / ยกเว้นค่าธรรมเนียม	ขอยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี	1

..... หมายถึง รายงานตามข้อมูลจริงของ Data provider



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

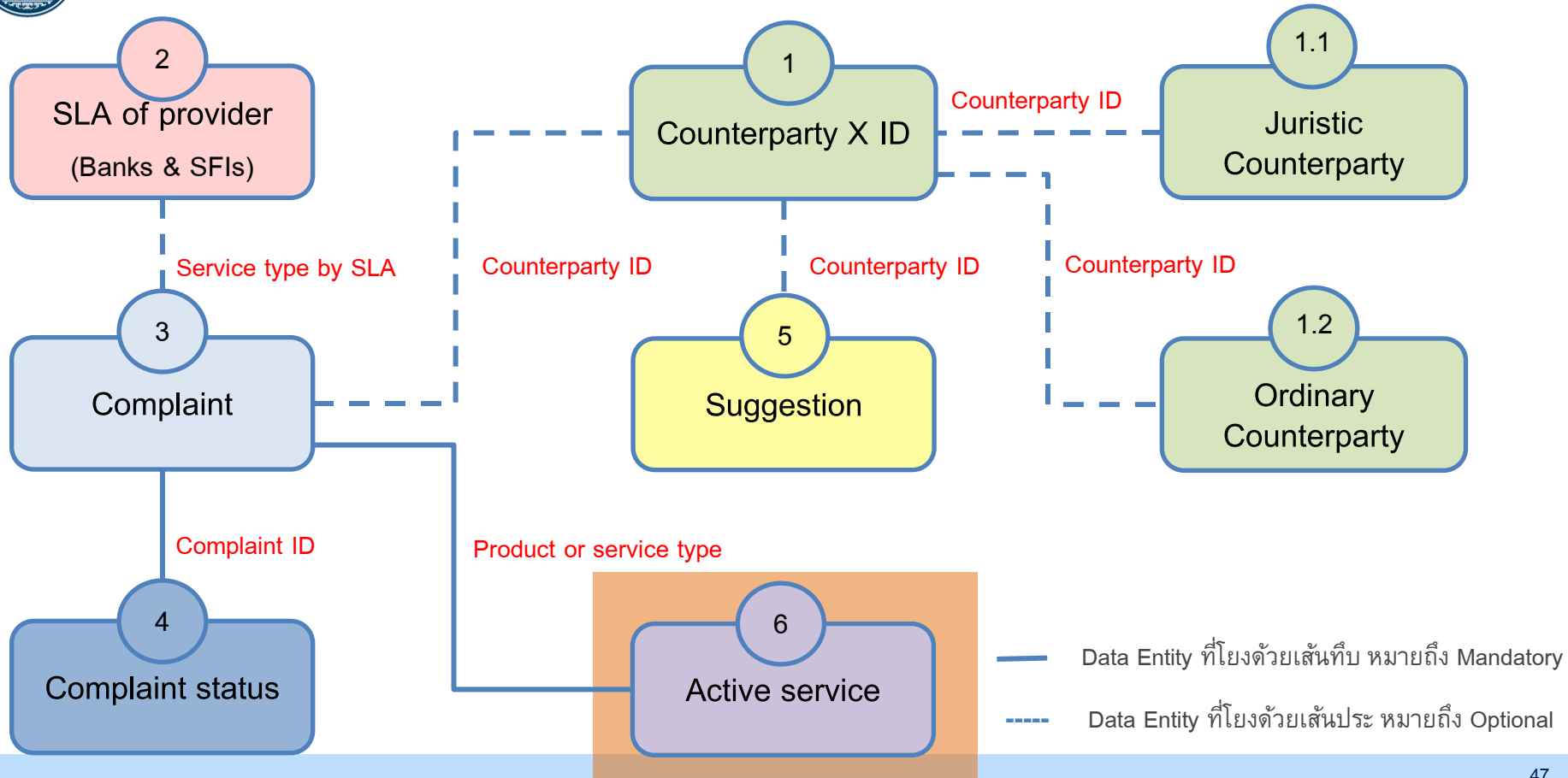
No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
1.	Organization ID	รหัสสถาบันผู้ส่งข้อมูล	M	รหัสสถาบัน
2.	Data Date	วันที่รายงานชุดข้อมูล	M	วันสิ้นสุดของงวดที่ส่งข้อมูล
3.	Suggestion ID	รหัสของข้อเสนอแนะหรือเบาะแสหรือการขอความอนุเคราะห์ที่ได้รับแจ้ง	M	รหัสของข้อเสนอแนะหรือเบาะแสหรือการขอความอนุเคราะห์ที่ได้รับแจ้ง โดยต้องไม่ซ้ำกัน
4.	Suggestion Date	วันที่รับแจ้งข้อเสนอแนะหรือเบาะแสหรือการขอความอนุเคราะห์	M	
5.	Counterparty ID	เลขที่อ้างอิงลูกค้า	C	เลขที่อ้างอิงลูกค้า เช่น เลขประจำตัวประชาชน หรือเลขที่ใช้ภายในของสถาบันการเงินหรือเป็นเลขที่ใช้เพื่ออ้างอิงในการส่งข้อมูลให้ ธปท. โดยต้องไม่ซ้ำกัน
6.	Product or Service Type	ประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการ	M	Product or Service Type ^{1/}
7.	Payment Channel	ช่องทางการทำธุรกรรม	C	Payment Channel ^{1/}



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
8.	Issuer Flag	ข้อเสนอแนะหรือเบาะแสหรือการขอความอนุเคราะห์ที่ได้รับเกี่ยวข้องกับสถาบันในฐานะที่เป็น Issuer หรือ Acquirer/ CPF (เฉพาะกรณีการให้บริการบัตร เช่น บัตรเดบิต บัตรเครดิต)	C	0 = Acquirer/ CPF, 1= Issuer
9.	Suggestion Type	ประเภทของข้อเสนอแนะหรือเบาะแสหรือการขอความอนุเคราะห์	M	Suggestion Type ^{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





- สิ้นไตรมาส บ. A ส่งสรุปจำนวนผลิตภัณฑ์และบริการที่
บ. A มีบริการทั้งหมดในไตรมาสนั้น

6. Active Service (DER_ACTS)				
1	Organization Id		M	String
2	Data Date		M	Date
3	Product or Service Type	PK	M	Classification
4	End Date		O	Date
5	Ordinary Counterparty Flag		M	Flag
6	Juristic Counterparty Flag		M	Flag
7	Active Account or Total Transaction of Ordinary		C	Amount
8	Active Account or Total Transaction of Juristic		C	Amount

หมายเหตุ : แบบรายงาน Active Service สามารถทดแทนแบบรายงาน Checklist ในชุดข้อมูลเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์และค่าธรรมเนียมได้



รูปแบบการรายงาน: CSV file

Organization Id	Data Date	Product or Service Type	End Date	Ordinary Counterparty Flag	Juristic Counterparty Flag																																							
		↓																																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Code</th> <th>Value</th> <th>V_Complaint</th> <th>V_Fee</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>xxxxxx001</td> <td>ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>xxxxxx002</td> <td>เงินฝาก</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>xxxxxx003</td> <td>บัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็ม</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>xxxxxx004</td> <td>เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>xxxxxx005</td> <td>บัตรเครดิต</td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>xxxxxx006</td> <td>สินเชื่อภายใต้การกำกับ</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>xxxxxx007</td> <td>สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ</td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>xxxxxx008</td> <td>สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการอุปโภคบริโภค</td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>xxxxxx009</td> <td>สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการประกอบอาชีพ</td> <td>x</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Code	Value	V_Complaint	V_Fee	xxxxxx001	ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน			xxxxxx002	เงินฝาก	x	x	xxxxxx003	บัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็ม	x	x	xxxxxx004	เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	x	x	xxxxxx005	บัตรเครดิต	x		xxxxxx006	สินเชื่อภายใต้การกำกับ			xxxxxx007	สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	x		xxxxxx008	สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการอุปโภคบริโภค	x		xxxxxx009	สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการประกอบอาชีพ	x			
Code	Value	V_Complaint	V_Fee																																									
xxxxxx001	ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน																																											
xxxxxx002	เงินฝาก	x	x																																									
xxxxxx003	บัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็ม	x	x																																									
xxxxxx004	เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	x	x																																									
xxxxxx005	บัตรเครดิต	x																																										
xxxxxx006	สินเชื่อภายใต้การกำกับ																																											
xxxxxx007	สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	x																																										
xxxxxx008	สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการอุปโภคบริโภค	x																																										
xxxxxx009	สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการประกอบอาชีพ	x																																										

Active Account or Total Transaction of Ordinary	Active Account or Total Transaction of Juristic



6. Active Service (DER_ACTS)

Org Id	Data Date	Product or Service Type	End Date	Ordinary Counterparty Flag	Juristic Counterparty Flag	Active Account or Total Transaction of ordinary	Active Account or Total Transaction of juristic
001	2022-03-31	XXX: สินเชื่อผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และธุรกิจขนาดเล็ก / ขนาดกลาง		0	1	
001	2022-03-31	XXX: เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	2022-03-15	1	0		
001	2022-03-31	XXX: การโอนเงิน ภายในประเทศ ที่ผ่านบริการพร้อมเพย์		1	0		
001	2022-03-31	XXX: สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		1	0	

6. Active Service (DER_ACTS)

Org Id	Data Date	Product or Service Type	End Date	Ordinary Counterparty Flag	Juristic Counterparty Flag	Active Account or Total Transaction of ordinary	Active Account or Total Transaction of juristic
001	2022-06-30	XXX: สินเชื่อผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และธุรกิจขนาดเล็ก / ขนาดกลาง		0	1	
001	2022-06-30	XXX: การโอนเงิน ภายในประเทศ ที่ผ่านบริการพร้อมเพย์		1	0		
001	2022-06-30	XXX: สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย		1	0	

..... หมายถึง รายงานตามข้อมูลจริงของ Data provider



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 ^{1/}
4.	End Date	วันที่สิ้นสุดการให้บริการผลิตภัณฑ์หรือบริการ	O	
5.	Ordinary Counterparty Flag	การให้บริการผลิตภัณฑ์หรือบริการแก่บุคคลธรรมดา	M	0 = ไม่ใช่บุคคลธรรมดา, 1 = บุคคลธรรมดา
6.	Juristic Counterparty Flag	การให้บริการผลิตภัณฑ์หรือบริการแก่นิติบุคคล	M	0 = ไม่ใช่นิติบุคคล, 1 = นิติบุคคล



รายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขการรายงาน

No.	Data Element	Description	M/ O/ C	Data Set Validation
7.	Active Account or Total Transaction of Ordinary	จำนวนผลิตภัณฑ์หรือบริการ (จำนวนธุรกรรม) ที่ให้บริการแก่บุคคลธรรมดา	C	มีค่าเมื่อ Ordinary Counterparty Flag มีค่าเป็น 1
8.	Active Account or Total Transaction of Juristic	จำนวนผลิตภัณฑ์หรือบริการ (จำนวนธุรกรรม) ที่ให้บริการแก่นิติบุคคล	C	มีค่าเมื่อ Juristic Counterparty Flag มีค่าเป็น 1



Code	Value	V_Complaint	ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ยกเว้นการรายงาน Active Account or Total Transaction			V_Fee
			สง. / NB ลูก ธพ. / SFIs	NB ที่ไม่ใช่บ. ลูก ธพ.	สถาบันที่ส่งชุดข้อมูลการชำระ เงินทุก license	
xxxxxxx001	ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน					
xxxxxxx002	เงินฝาก	x				x
xxxxxxx003	บัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็ม	x			x	x
xxxxxxx004	เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	x			x	x
xxxxxxx005	บัตรเครดิต	x	x		x	
xxxxxxx006	สินเชื่อภายใต้การกำกับ					
xxxxxxx007	สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	x	x	x		
xxxxxxx008	สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการอุปโภคบริโภค	x	x	x		
xxxxxxx009	สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการประกอบอาชีพ	x	x	x		
xxxxxxx010	สินเชื่อเช่าซื้อ หรือสินเชื่อเช่าแบบลีสซิ่ง	x	x	x		
xxxxxxx011	สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน	x	x	x		x
xxxxxxx012	สินเชื่อ Nano finance	x	x	x		x
xxxxxxx013	สินเชื่อ Micro Finance	x	x			
xxxxxxx014	สินเชื่อส่วนบุคคลหรือสินเชื่อเนกประสงค์					
xxxxxxx015	สินเชื่อส่วนบุคคลหรือสินเชื่อเนกประสงค์ที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน	x	x			x
xxxxxxx016	สินเชื่อส่วนบุคคลหรือสินเชื่อเนกประสงค์ทั้งที่มีและไม่มีหลักประกัน	x	x			x
xxxxxxx017	สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	x	x			x
xxxxxxx018	เช่าซื้อและลีสซิ่ง ที่ไม่ใช่สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ					
xxxxxxx019	รถยนต์ และรถจักรยานยนต์	x	x			x
xxxxxxx020	สินทรัพย์อื่น	x	x			



Code	Value	V_Complaint	ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ยกเว้นการรายงาน Active Account or Total Transaction			V_Fee
			สง. / NB ลู ก ธพ. / SFIs	NB ที่ไม่ใช่บ. ลู ก ธพ.	สถาบันที่ส่งชุดข้อมูลการชำระ เงินทุก license	
xxxxxx021	สินเชื่อผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และธุรกิจขนาดเล็ก / ขนาดกลาง	x	x			x
xxxxxx022	ผลิตภัณฑ์ประกันภัย	x				
xxxxxx023	ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม	x				
xxxxxx024	การรับซื้อรับโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ	x				
xxxxxx025	ทรัพย์สินรอการขาย	x				
xxxxxx026	ดิจิทัลแบงก์กิ้ง (digital banking)					x
xxxxxx027	บริการตู้നിรัภัย ตู้แลกเปลี่ยนหลักทรัพย์ รับรอง อ่าวัล คำประกัน รับรองเครดิตลูกค้า					x
xxxxxx028	เช็ค					x
xxxxxx029	บริการรับชำระเงินแทน (bill payment)					x
xxxxxx030	ระบบบาทเน็ต (BAHTNET)					x
xxxxxx031	ระบบ Bulk payment					x
xxxxxx032	ธุรกรรมต่างประเทศ (ได้แก่ L/C เรียกเก็บตัวเงินต่างประเทศ โอนเงิน ซื้อขายเช็ค เดินทาง ดราฟต์ ตัวเงินต่างประเทศ)					x



Code	Value	V_Complaint	ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ยกเว้นการรายงาน Active Account or Total Transaction			V_Fee
			สง. / NB ลู ก ธพ. / SFIs	NB ที่ไม่ใช่บ. ลู ก ธพ.	สถาบันที่ส่งชุดข้อมูลการชำระ เงินทุก license	
xxxxxx033	การใช้บริการทางการเงินภายใต้การกำกับ					
xxxxxx034	การฝากเงิน / เดิมเงิน					
xxxxxx035	การฝากเงิน / เดิมเงิน ที่ผ่านบริการพร้อมเพย์	x			x	
xxxxxx036	การฝากเงิน / เดิมเงิน ที่ไม่ผ่านบริการพร้อมเพย์	x			x	
xxxxxx037	การถอนเงิน					
xxxxxx038	การถอนเงิน ภายในประเทศ	x			x	
xxxxxx039	การถอนเงิน ระหว่างประเทศ	x			x	
xxxxxx040	การโอนเงิน					
xxxxxx041	การโอนเงิน ภายในประเทศ ที่ผ่านบริการพร้อมเพย์	x			x	
xxxxxx042	การโอนเงิน ภายในประเทศ ที่ไม่ผ่านบริการพร้อมเพย์	x			x	
xxxxxx043	การโอนเงิน ระหว่างประเทศ ที่ผ่านบริการพร้อมเพย์	x			x	
xxxxxx044	การโอนเงิน ระหว่างประเทศ ที่ไม่ผ่านบริการพร้อมเพย์	x			x	
xxxxxx045	การใช้จ่าย / ชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านระบบเครือข่ายบัตร					
xxxxxx046	ด้วยผลิตภัณฑ์บัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็ม	x			x	
xxxxxx047	ด้วยผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต	x			x	
xxxxxx048	การใช้จ่าย / ชำระค่าสินค้าและบริการ ด้วยผลิตภัณฑ์เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	x			x	
xxxxxx049	การใช้จ่าย / ชำระค่าสินค้าและบริการ ในกรณีอื่น	x				
xxxxxx050	ผลิตภัณฑ์ / บริการอื่น	x				



2566				2567				2568			
Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
<p>○ ธพ.</p> <p>NB ลูก ธพ.</p> <p>บริษัทลูกของ ธพ. ไทย ที่ประกอบธุรกิจการเงินที่ให้สินเชื่อ</p> <p>บค. / บง.</p> <p>SFIs</p> <p>○ ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน และไม่ใช่บริษัทลูกของ ธพ. ไทย ที่ประกอบธุรกิจการเงินที่ให้สินเชื่อ</p>											

ธพ. จะแจ้งการยกเว้นการรายงาน Active Account or Total Transaction สำหรับข้อมูลผลิตภัณฑ์สินเชื่อโดยละเอียด สำหรับผู้ให้บริการแต่ละประเภทให้ทราบอีกครั้ง

* Timeline เป็นเพียงประมาณการของเวลาที่จะยกเว้นการรายงานเท่านั้น เนื่องจาก Timeline RDT ของ NB ลูก ธพ., SFIs, บง. / บค. และ Timeline ชุดข้อมูล PLT ฉบับปรับปรุง สำหรับ NB ที่ไม่ใช่ลูก ธพ. ยังอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

** Timeline จริง ที่ Data Provider จะสามารถยกเลิกการรายงาน Active Account or Total Transaction ได้ คือเมื่อ Data Provider ส่งข้อมูลผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ใน RDT หรือ PLT ครบทั้งไตรมาสแล้ว



ตัวอย่างไฟล์ข้อมูล

```

“Organization Id”|“Data Date”|“Complaint Id”|“Complaint Date”|“Product or Service Type”
“001”|“2022-03-31”|“CP001”|“2022-01-03”|“xxx001”
“001”|“2022-03-31”|“CP002”|“2022-01-15”|“xxx029”
    
```

Delimiter : | (Pipe)

Text Qualifier : “ (Double Quote)

Format Type : csv

Encoding : UTF-8

Header : ต้องมีที่บรรทัดแรก (เฉพาะไฟล์ที่มีข้อมูล)

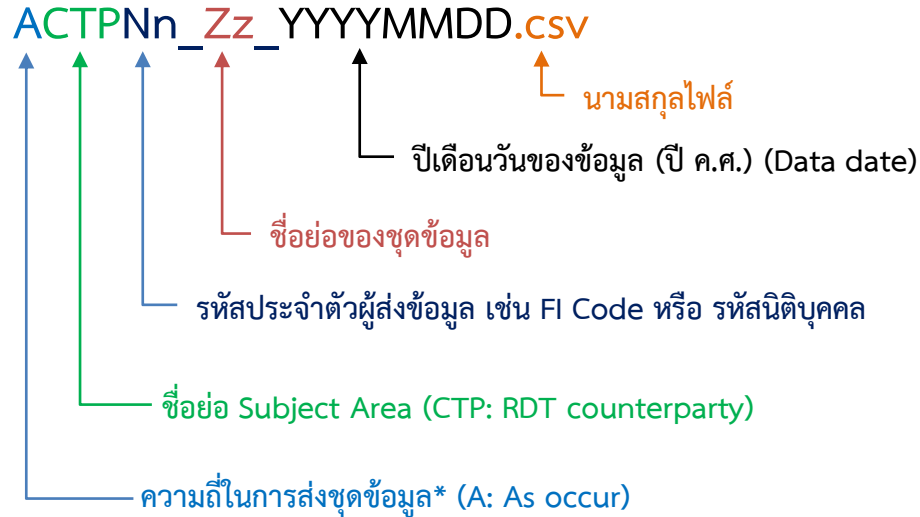
Data type	ตัวอย่างการรายงาน
Classification	“172007”
Date	“2021-07-01”
Flag	“1”
Numeric	“123.00000” ห้ามมี comma
String	“Abcd Sample String”
ค่าว่าง	“ ”



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



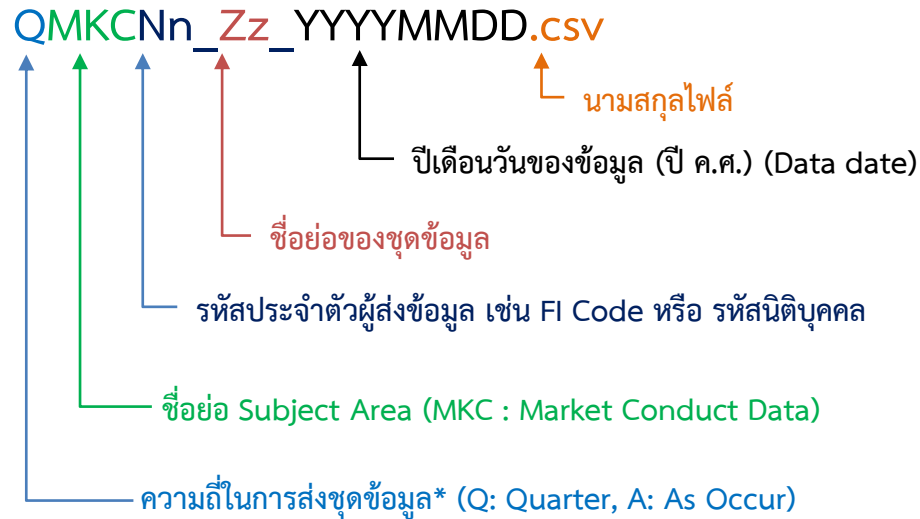
- ชื่อไฟล์ข้อมูล



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



- ชื่อไฟล์ข้อมูล



ตัวอย่าง ไฟล์ชุดข้อมูลเรื่องร้องเรียน (Complaint) งวด Q1/2022 ของ FI Code 001
ให้ตั้งชื่อ File ดังนี้ QMKC001_COMP_20220331.csv



Data Provider

Pros

1. การรายงานข้อมูล

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

2. การคืนประโยชน์จากข้อมูลที่นำเสนอ

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


Cons

1. ทำความเข้าใจการรายงานข้อมูลรูปแบบใหม่ในระยะเริ่มต้น
2. อาจต้องพัฒนาระบบเพิ่มเติมสำหรับหน่วยงานที่ยังไม่มีระบบ

ผู้ใช้บริการทางการเงิน

มีข้อมูลที่มีคุณภาพเพื่อประกอบการตัดสินใจ/ ได้รับการคุ้มครองที่ตรงจุดมากยิ่งขึ้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก



2564		2565	2566			
พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค. - ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.
 <p>19 พ.ย. 64 Hearing</p>						
	<p>22 พ.ย. - 13 ธ.ค. 64 รับฟังความคิดเห็น</p>					
	<p>ภายใน 31 มี.ค. 65 รพท. เผยแพร่แบบรายงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง</p>					
		<p>ม.ค. - ธ.ค. 65 Data Provider เริ่มพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูล</p>				
			<p>งวดข้อมูลไตรมาส 1 ปี 66 (ม.ค. - มี.ค. 66) Data Provider เริ่มเก็บข้อมูล</p>			
					<p>มี.ค. 66 Data Provider ทดสอบการส่งข้อมูล IWT</p>	
						<p>ภายใน 30 เม.ย. 66 Data Provider เริ่มรายงานครั้งแรก</p>



แบบรายงาน	ชื่อย่อชุดข้อมูล	ลักษณะข้อมูล	ความถี่	กำหนดการส่ง	Timeline ในการรายงานข้อมูล							
					ม.ค. 66	ก.พ. 66	มี.ค. 66	30 เม.ย. 66	พ.ค. 66	มิ.ย. 66	31 ก.ค. 66	
1. Counterparty X ID*	DER_CPID	รายบุคคลหรือนิติบุคคล	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	-	-	-	ให้ส่งก่อนแบบรายงาน Complaint/ Suggestion				
1.1 Juristic Counterparty*	DER_JCR	รายนิติบุคคล	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	-	-	-	ให้ส่งก่อนแบบรายงาน Complaint/ Suggestion				
1.2 Ordinary Counterparty*	DER_OCP	รายลูกค้า	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	-	-	-	ให้ส่งก่อนแบบรายงาน Complaint/ Suggestion				
2. SLA of Provider	DER_SLAP	รายบริการทางการเงิน ที่มีการกำหนด SLA	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	-	-	-	ส่งข้อมูลผลิตภัณฑ์/ บริการที่เกี่ยวข้องกับ SLA ทั้งหมด	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง			
3. Complaint	DER_COMP	รายข้อร้องเรียน	รายไตรมาส	ภายใน 1 เดือนนับ จากวันสิ้นสุด	-	-	-	ข้อมูล ไตรมาส 1 ปี 66	-	-	ข้อมูล ไตรมาส 2 ปี 66	
4. Complaint Status	DER_COMP S	รายสถานะ ข้อร้องเรียน	รายไตรมาส	ภายใน 1 เดือนนับ จากวันสิ้นสุด	-	-	-	ข้อมูล ไตรมาส 1 ปี 66	-	-	ข้อมูล ไตรมาส 2 ปี 66	
5. Suggestion	DER_SUGG	รายข้อเสนอแนะ/ ข้อมูลภาพรวมข้อเสนอแนะ	รายไตรมาส	ภายใน 1 เดือนนับ จากวันสิ้นสุด	-	-	-	ข้อมูล ไตรมาส 1 ปี 66	-	-	ข้อมูล ไตรมาส 2 ปี 66	
6. Active Service	DER_ACTS	รายผลิตภัณฑ์/ บริการทางการเงิน	รายไตรมาส	ภายใน 1 เดือนนับ จากวันสิ้นสุด	-	-	-	ข้อมูล ไตรมาส 1 ปี 66	-	-	ข้อมูล ไตรมาส 2 ปี 66	

* หากสถาบันใดรายงานกลุ่ม counterparty ที่เกี่ยวข้องใน RDT credit แล้ว ไม่ต้องรายงานแบบรายงานเกี่ยวกับกลุ่ม counterparty ซ้ำ



- **ปรับการรายงานเป็นรายข้อร้องเรียน จำนวน 6 ชุดข้อมูล ได้แก่**
 1. กลุ่ม Counterparty
 2. ชุดข้อมูลระยะเวลา SLA ของสถาบัน
 3. ชุดข้อมูลเรื่องร้องเรียน
 4. ชุดข้อมูลสถานะเรื่องร้องเรียน
 5. ชุดข้อมูลข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส หรือขอความอนุเคราะห์
 6. ชุดข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ให้บริการ
- **Timeline ในการส่งข้อมูล**
 - ทดสอบระบบการส่งข้อมูล IWT ประมาณเดือน มี.ค. 2566
 - เริ่มส่งข้อมูลงวดไตรมาส 1 ปี 2566 ภายในเดือน เม.ย. 2566
- **รูปแบบข้อมูล feedback ที่อยากให้ ธปท. จัดเตรียม**
 - ข้อมูลดิบและข้อมูลที่ ธปท. ประมวลผลให้พร้อมสำหรับสถาบันใช้ในการจัดทำกราฟตามรูปแบบที่ ธปท. กำหนดเพื่อเผยแพร่ผ่านหน้า website ของสถาบัน
- **ข้อเสนอแนะอื่นๆ**
- **ส่งความเห็นกลับภายในวันที่ 13 ธ.ค. 64** ที่ BOT survey ตาม Link แนบ หรือ QR code
- **ติดต่อสอบถามข้อมูลได้ที่** ทีมข้อมูลการชำระเงิน ฝ่ายบริหารข้อมูลและดาต้าอานาไลติกส์ โทร. 0-2283-6898, 0-2283-5626



แบบสำรวจ
หรือ QR Code





ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

Q & A



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

เอกสารประกอบ



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



ประเด็นต่างๆ	Field ที่สอดคล้องกัน	เงื่อนไขที่ไม่สอดคล้องกัน
<p>5. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคล ธรรมดารายย่อย ธนาคารแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้า ทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน</p>	<p>Product or Service Type : ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและ ผลิตภัณฑ์คล้ายสินเชื่อ (เช่น เช่าซื้อ) ทุกประเภท (รวมการซื้อ NPA แบบผ่อนชำระ), NPL complaint type: การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ / การ ผ่อนผันการชำระหนี้</p>	<p>ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้อง: ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่ ไม่ใช่สินเชื่อ, บริการการชำระเงินภายใต้ การกำกับ</p>
<p>6. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้า บุคคลธรรมดารายย่อย</p>	<p>Product or Service Type : ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและ ผลิตภัณฑ์คล้ายสินเชื่อ (เช่น เช่าซื้อ) ทุกประเภท (รวมการซื้อ NPA แบบผ่อนชำระ), NPL complaint type: ความผิดพลาด / ลำบากเกี่ยวกับ เอกสาร</p>	<p>ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้อง: ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่ ไม่ใช่สินเชื่อ, บริการการชำระเงินภายใต้ การกำกับ</p>
<p>7. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคล ธรรมดารายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนด ชำระ)</p> <p>7.1 ทางวาจา</p> <p>7.2 ลายลักษณ์อักษร</p>	<p>Product or Service Type : ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและ ผลิตภัณฑ์คล้ายสินเชื่อ (เช่น เช่าซื้อ) ทุกประเภท (รวมการซื้อ NPA แบบผ่อนชำระ), NPL complaint type: ความผิดพลาด / ลำบาก / เลข ของเจ้าหน้าที่, ความผิดพลาด / ลำบากของ กระบวนการ, ความผิดพลาด / ลำบากของระบบงาน</p>	<p>ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้อง: ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่ ไม่ใช่สินเชื่อ, บริการการชำระเงินภายใต้ การกำกับ</p>



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



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



ประเด็นต่างๆ	Field ที่สอดคล้องกัน	เงื่อนไขที่ไม่สอดคล้องกัน
<p>15. การหักหัวงการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศและกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ) โดยธนาคารจะตรวจสอบและหักหัวงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร</p> <p>15.1 บัตรเครดิต ลูกค้าควรยื่นขอหักหัวงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 10 วัน นับจากวันที่ได้รับใบแจ้งยอดรายการใช้บัตร</p> <p>15.2 บัตรเดบิต ลูกค้าควรยื่นขอหักหัวงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ</p>	<p>Product or Service Type : การ โอนเงิน, การเติมเงิน (ทุกช่องทาง)</p> <p>complaint type: การหักหัวงรายการ</p>	<p>ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้อง: ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน, การฝากเงิน, การถอนเงิน, การใช้จ่าย ชำระค่าสินค้าและบริการ</p>



ประเด็นต่างๆ	Field ที่สอดคล้องกัน	เงื่อนไขที่ไม่สอดคล้องกัน
<p>16. การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตรกรณีที่ลูกค้าใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะทำการขาย ณ จุดขาย เครื่องรูดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงิน จากบัญชี แต่ร้านค้าไม่ได้รับแจ้งยืนยันการทำรายการสำเร็จ ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ ลูกค้า ดังนี้</p> <p>16.1 กรณีทำการขายในวันและเวลาทำการของธนาคาร หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตร ได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า ภายในเวลา 12.00 น.</p> <p>16.2 กรณีทำการขายในวันและเวลาทำการของธนาคาร หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตร ได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า หลังเวลา 12.00 น.</p> <p>16.3 กรณีทำการขายนอกวันและเวลาทำการของธนาคาร</p>	<p>Product or Service Type : การใช้จ่าย / ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบเครือข่ายบัตร ด้วยบัตรเดบิต / เอทีเอ็ม</p> <p>complaint type: การทักท้วงรายการ</p>	<p>ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้อง: ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน, การฝากเงิน, การถอนเงิน, การโอนเงิน, การเติมเงิน, การใช้จ่าย / ชำระค่าสินค้าและบริการอื่น</p>



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



Code	Value	V_Product	V_Service	Remark
xxxxxxx001	กระบวนการขาย			
xxxxxxx002	การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน / ไม่ถูกต้อง	x		
xxxxxxx003	การบังคับขายผลิตภัณฑ์ / บริการ พ่วงประกัน	x		
xxxxxxx004	การบังคับขายผลิตภัณฑ์พ่วงบัตรเครดิต / บัตรเอทีเอ็ม	x		
xxxxxxx005	การบังคับขายผลิตภัณฑ์ / บริการ พ่วงผลิตภัณฑ์อื่น / บริการอื่น	x		
xxxxxxx006	การขายรวมกัน	x		
xxxxxxx007	ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับ			
xxxxxxx008	อัตราดอกเบี้ย / ค่าธรรมเนียม / ค่าปรับไม่ถูกต้อง	x	x	
xxxxxxx009	อัตราดอกเบี้ย / ค่าธรรมเนียม / ค่าปรับไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นธรรม	x	x	
xxxxxxx010	คำติดตามทวงถามหนี้ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นธรรม	x		
xxxxxxx011	ความบกพร่อง ผิดพลาด ล่าช้า ละเลย หรือความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ ระบบงาน หรือกระบวนการ			ภายใต้ xxxxxx011 สามารถรายงาน Service Type by SLA ได้
xxxxxxx012	ความผิดพลาด / ล่าช้าเกี่ยวกับเอกสาร	x	x	
xxxxxxx013	มารยาทการให้บริการของพนักงาน	x	x	
xxxxxxx014	ความไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์ (เช่น เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์)	x	x	
xxxxxxx015	การติดตามทวงถามหนี้ไม่เหมาะสม	x		
xxxxxxx016	ปัญหาเกี่ยวกับหลักประกัน / สิทธิหรือสินทรัพย์ที่เป็นประกัน / ผู้ค้ำประกัน / การโอนกรรมสิทธิ์	x		
xxxxxxx017	การทุจริต	x	x	
xxxxxxx018	ความผิดพลาด / ล่าช้า / ละเลยของเจ้าหน้าที่	x	x	
xxxxxxx019	ความผิดพลาด / ล่าช้าของกระบวนการ	x	x	
xxxxxxx020	ความผิดพลาด / ล่าช้าของระบบงาน	x	x	ระบบหลังบ้าน
xxxxxxx021	ติดต่อศูนย์บริการลูกค้า (call center) ไม่ได้	x	x	
xxxxxxx022	ช่องทางการให้บริการดิจิทัลขัดข้อง	x	x	หน้าบ้าน สื่อดิจิทัลที่ลูกค้าเป็นคนเข้าถึงเอง
xxxxxxx023	การเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า / การรั่วไหลของข้อมูล	x	x	
xxxxxxx024	การหักทวงรายการ		x	
xxxxxxx025	ปัญหาอื่น ๆ			
xxxxxxx026	การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ / ผ่อนผันการชำระหนี้	x		ทุกเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
xxxxxxx027	อื่น ๆ	x	x	



Code	Value	Remark
xxxxxxx001	การยื่นรับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางทางการร้องเรียนต่าง ๆ	
xxxxxxx002	การแจ้งยุติหรือแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางทางการร้องเรียน	
xxxxxxx003	การแจ้งยุติ	
xxxxxxx004	การแจ้งความคืบหน้า (กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ภายใน 15 วัน)	
xxxxxxx005	การไปถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไปถอนหลักประกันได้	
xxxxxxx006	กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น	
xxxxxxx007	กรณี Refinance	
xxxxxxx008	การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย เมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น	ธนาคารดำเนินการจนพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้ลูกค้า
xxxxxxx009	การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย	ธนาคารแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน
xxxxxxx010	การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย	
xxxxxxx011	การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่าวงที่ถึงกำหนดชำระ)	
xxxxxxx012	ทางวาจา	
xxxxxxx013	ลายลักษณ์อักษร	
xxxxxxx014	การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายใต้อาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	
xxxxxxx015	กรุงเทพและปริมณฑล	
xxxxxxx016	ต่างจังหวัด	
xxxxxxx017	การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทูจจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	
xxxxxxx018	กรุงเทพและปริมณฑล	
xxxxxxx019	ต่างจังหวัด	
xxxxxxx020	การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/CDM/Internet/Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบและปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	
xxxxxxx021	การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/CDM/Internet/Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาด ยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น fraud หรือทูจจริต) ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)	
xxxxxxx022	กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์	
xxxxxxx023	กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์	



Code	Value	Remark
xxxxxxx024	การเติมเงินเข้าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/CDM/Internet/Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง	
xxxxxxx025	กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์	
xxxxxxx026	กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์	
xxxxxxx027	การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี กรณีภายในธนาคารเดียวกัน (ไม่รวมกรณีที่ส่งตัวว่าเป็น Fraud หรือ หูจริด)	ธนาคารตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ
xxxxxxx028	กรณีโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน	
xxxxxxx029	กรณีโอนเงินต่างธนาคาร	
xxxxxxx030	กรณีโอนเงินเติมเงินเข้าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)	ธนาคารตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ
xxxxxxx031	การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์	
xxxxxxx032	บัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็ม	
xxxxxxx033	บัตรเครดิต	
xxxxxxx034	การหักวงการชำระเงินของตู้เอทีเอ็ม (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ) โดยธนาคารจะตรวจสอบและหักวงไปยังธนาคารร้านค้า และแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับแจ้งจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร	
xxxxxxx035	บัตรเครดิต ลูกค้าควรรีบทักห้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 10 วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งยอดรายการใช้บัตร	
xxxxxxx036	บัตรเดบิต ลูกค้าควรรีบทักห้วงรายการใช้บัตรบางรายการที่ไม่ถูกต้อง ภายในระยะเวลา 30 วัน นับจากวันที่ลูกค้าทำรายการ	
xxxxxxx037	การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตร กรณีที่ลูกค้าใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะทำรายการ ณ จุดขาย เครื่องรูดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงิน จากบัญชี แต่ร้านค้าไม่ได้รับแจ้งยืนยันการทำรายการสำเร็จ ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ ลูกค้า ดังนี้	
xxxxxxx038	กรณีทำรายการในวันและเวลาทำการของธนาคาร หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า ภายในเวลา 12.00 น.	
xxxxxxx039	กรณีทำรายการในวันและเวลาทำการของธนาคาร หากเกิดเหตุขัดข้อง และธนาคารผู้ถือบัตรได้รับแจ้งการยกเลิกรายการจากธนาคารร้านค้า หลังเวลา 12.00 น.	
xxxxxxx040	กรณีทำรายการนอกวันและเวลาทำการของธนาคาร	
xxxxxxx041	การขอข้อมูลประเภทต่าง ๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาสามัญ	
xxxxxxx042	การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 3 รอบบัญชี ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรนับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า	
xxxxxxx043	การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า	
xxxxxxx044	การคำนวณดอกเบี้ยเช่าซื้อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า (ใน website แสดงเป็นหรือกับ 16.2)	
xxxxxxx045	รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า	



CL : Payment Channel

Code	Value
xxxxxxx001	ผ่านช่องทางสาขา
xxxxxxx002	ผ่านช่องทางสาขาอิเล็กทรอนิกส์หรือเครื่องอิเล็กทรอนิกส์
xxxxxxx003	ผ่านช่องทาง Internet / Mobile Application
xxxxxxx004	ผ่านช่องทางตัวแทนทางการเงินของผู้ให้บริการ (Banking agent)
xxxxxxx005	ผ่านช่องทางอื่น ๆ

CL : Complaint Status

Code	Value
xxxxxxx001	ยืนยันการรับเรื่องร้องเรียน
xxxxxxx002	แจ้งความคืบหน้า
xxxxxxx003	ยุติ

CL : SLA Term Unit

Code	Value
xxxxxxx001	Minute
xxxxxxx002	Day
xxxxxxx003	Business Day
xxxxxxx004	Immediately

CL : Processing Period Term Unit

Code	Value	Description
2004800001	Day	วัน
2004800002	Week	สัปดาห์
2004800003	Month	เดือน
2004800004	Quarter	ไตรมาส
2004800005	Half Year	ครึ่งปี
2004800006	Year	ปี
2004800007	At Maturity	เมื่อครบกำหนด
2004800008	Unknown Term Unit	ไม่มีการระบุหน่วยที่แน่นอน
2004800009	At Disbursement	เรียกเก็บหรือหักส่วนลดทันทีเมื่อทำธุรกรรม

CL : Complaint Channel

Code	Value	Remark
xxxxxxx001	Call Center	การร้องเรียนเป็นหนังสือ / ลายลักษณ์อักษร ผ่านไปรษณีย์
xxxxxxx002	Website	
xxxxxxx003	Facebook	
xxxxxxx004	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	
xxxxxxx005	ไปรษณีย์	
xxxxxxx006	ผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา	
xxxxxxx007	รับต่อมาจาก ธปท.	ต้องรายงาน Description
xxxxxxx008	รับต่อมาจากหน่วยงานอื่น	
xxxxxxx009	ช่องทางอื่น ๆ	

CL : Suggestion Type

Code	Value
xxxxxxx001	ข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส
xxxxxxx002	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ / กระบวนการ / ระบบงาน
xxxxxxx003	แจ้งเบาะแสการทุจริต
xxxxxxx004	แจ้งเบาะแสภัยทางการเงิน
xxxxxxx005	ข้อเสนอแนะและการแจ้งเบาะแสนอื่น ๆ
xxxxxxx006	ขอความอนุเคราะห์
xxxxxxx007	ลด / ยกเว้นค่าธรรมเนียม
xxxxxxx008	ขอปรับปรุง / แก้ไขรายการ
xxxxxxx009	ขอผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ / ขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้
xxxxxxx010	ขอความอนุเคราะห์อื่น ๆ



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.ต.
2002700017	Offshore Branch Number	รหัสสำนักงานสาขาในต่างประเทศของธนาคารพาณิชย์ จดทะเบียนในประเทศ
2002700018	People Financial Institution Id	รหัสทะเบียนสถาบันการเงินประชาชน จากสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง
2002700019	Other Code	รหัสอื่น ๆ



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

