



เรียน ผู้จัดการ

สถาบันการเงินทุกแห่ง

สถาบันการเงินเฉพาะกิจทุกแห่ง

บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้

สถาบันการเงินทุกแห่ง

บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ทุกแห่ง

ที่ ผขอ.ว. 86/2566 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) เพื่อยกระดับการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งกำหนดให้ผู้ให้บริการมีการรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการตามแนวทางและรูปแบบที่ ธปท. กำหนด โดย ธปท. ได้ออกหนังสือเวียนธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ ธปท.ผคง.ว. 229/2562 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 กำหนดให้สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน และบริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ถือปฏิบัติในการรายงานและเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการตามแนวทางและรูปแบบที่ ธปท. กำหนด เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค นั้น

ในครั้งนี้ ธปท. จึงได้ขยายขอบเขตการรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการให้ครอบคลุมถึงสถาบันการเงินเฉพาะกิจ บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และบริษัทบริหารสินทรัพย์ เพื่อให้การรายงานและเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการครอบคลุมผู้ให้บริการทุกประเภทที่อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ตามประกาศ Market conduct และเพื่อให้ผู้ให้บริการดังกล่าวสามารถวิเคราะห์ ติดตาม ประเมินปัญหาที่เกิดขึ้น และนำไปสู่การปรับปรุง ยกระดับคุณภาพการให้บริการได้อย่างครบถ้วน เหมาะสม และ ธปท. สามารถนำข้อมูลไปใช้ติดตามการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ตลอดจนกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ โดยกำหนดให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจ บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และบริษัทบริหารสินทรัพย์ รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการตามแบบรายงานข้อมูลภาพรวมคุณภาพการให้บริการ : ชุดข้อมูลจำนวนปัญหาการใช้บริการทางการเงิน ที่ ธปท. ได้เผยแพร่พร้อมด้วยคู่มือการรายงานไว้บนเว็บไซต์ของ ธปท. ซึ่งผู้ให้บริการสามารถดาวน์โหลดได้ที่ www.bot.or.th ภายใต้หัวข้อ บริการจาก ธปท.>บริการรับ-

ส่งข้อมูล>แบบรายงานและเอกสารชี้แจง ข้อมูลสถาบันการเงิน>รายงานด้าน Market Conduct โดยให้จัดทำแบบรายงานข้อมูลเป็นรายเดือน และจัดส่งแบบรายงานข้อมูลเป็นรายไตรมาส โดยให้จัดส่งข้อมูลให้ ธปท. ภายใน 1 เดือน นับจากวันสิ้นงวดไตรมาสเริ่มตั้งแต่ข้อมูลของไตรมาสที่ 1 ปี 2567 เป็นต้นไป

สำหรับผู้ให้บริการที่มีหน้าที่รายงานและเปิดเผยข้อมูลตามแนวทางและรูปแบบที่กำหนด ในหนังสือเวียนธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ ธปท.ผค.ว. 229/2562 ให้ถือปฏิบัติตามหนังสือเวียนดังกล่าวต่อไป โดยบริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน และ/หรือธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ให้รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการของสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับในแบบรายงานดังกล่าวเพิ่มเติมด้วย ยกเว้นบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการตามหนังสือเวียนฉบับนี้แทน

สำหรับบริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินที่ไม่ได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงิน และไม่ได้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และ/หรือธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ซึ่งมีหน้าที่รายงานข้อมูลตามหนังสือเวียนฉบับนี้ หากต่อมาภายหลังเป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงิน และ/หรือมีการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และ/หรือธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ให้คงการรายงานข้อมูลตามหนังสือเวียนฉบับนี้ต่อไป

ทั้งนี้ ได้สรุปแนวทางการรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ ปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย เพื่อให้ผู้ให้บริการแต่ละประเภทปฏิบัติ อนึ่ง ในระยะข้างหน้า ธปท. จะพิจารณาปรับเปลี่ยนการรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกประเภทภายใต้หลักเกณฑ์ตามประกาศ Market conduct ดำเนินการรายงานและเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบเดียวกัน โดยจะมีการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นก่อนบังคับใช้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นายวันประชา เขาวลิตวงศ์)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายบริหารข้อมูลและดาต้าอานาไลติกส์

ผู้ว่าการแทน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปแนวทางการรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ

ฝ่ายบริหารข้อมูลและดาต้าอานาไลติกส์

โทรศัพท์ 0 2283 5141, 0 2283 6898, 0 2283 5626

หมายเหตุ [] มีการจัดประชุมชี้แจงวันที่.....ณ.....

[X] ไม่มีการจัดประชุมชี้แจง

สรุปแนวทางการรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ	การรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ		
	ชุดข้อมูลจำนวนปัญหาการใช้บริการทางการเงิน		ชุดข้อมูลตามหนังสือเวียนที่
	แบบรายงาน (MCCDO)	Internal Report (MCCDI) ^{1/}	ธปท.ฝคจ.ว. 229/2562 ^{2/}
สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (ไม่รวมบริษัทบริหารสินทรัพย์)			<input checked="" type="checkbox"/>
บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ^{3/}			<input checked="" type="checkbox"/>
บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ^{3/}			<input checked="" type="checkbox"/>
สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน (Nano finance)			
<ul style="list-style-type: none"> ● ที่ไม่ได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงิน ● ที่ไม่ได้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และ/หรือธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ^{4/} 			
○ และมีค่าเฉลี่ยยอดสินเชื่อคงค้างรวมทั้งระดับมีนัยสำคัญ ^{5/}	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
○ และมีค่าเฉลี่ยยอดสินเชื่อคงค้างรวมทั้งระดับมีนัยสำคัญ ^{5/}	<input checked="" type="checkbox"/>		
บริษัทบริหารสินทรัพย์ (บปส.) ซึ่งรวมถึง บปส. ที่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน			
● ที่มีสินทรัพย์รวมตั้งแต่ 10,000 ล้านบาทขึ้นไป	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
● ที่มีสินทรัพย์รวมน้อยกว่า 10,000 ล้านบาท	<input checked="" type="checkbox"/>		

หมายเหตุ

^{1/} Internal Report หมายถึง รายงาน เอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวกับการจัดการดูแลปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนที่ผู้ให้บริการมีไว้สำหรับวิเคราะห์ ติดตามขยายผล เพื่อให้สามารถประเมินและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงยกระดับคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ ธปท. ไม่ได้กำหนดรูปแบบหรือลักษณะของ Internal report เพื่อไม่ให้เป็นการสร้างภาระจนเกินสมควรแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการสามารถจัดส่งข้อมูลดังกล่าวในรูปแบบที่ใช้เสนอ หรือดำเนินการภายในต่อ ธปท. ได้ (ไม่จำกัดรูปแบบไฟล์หรือข้อมูล)

^{2/} ชุดข้อมูลตามหนังสือเวียนที่ ธปท.ฝคจ.ว. 229/2562 หมายถึง แบบรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ให้บริการ ได้แก่ สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน และบริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน รายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลคุณภาพการให้บริการ โดยประกอบด้วยกรรายงานข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

(1) แบบรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1.1) ปัญหาการใช้บริการทางการเงิน และ (1.2) การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

(2) แบบรายงานข้อมูลการให้บริการที่กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมการให้บริการทางการเงินด้านระยะเวลา (Service Level Agreement: SLA)

^{3/} บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน และ/หรือ บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ที่มีการประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ให้รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการของสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับในแบบรายงานตามหนังสือเวียนที่ ธปท.ผคง.ว. 229/2562

^{4/} บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน (Nano finance) ที่ไม่ได้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และ/หรือ ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับอยู่ก่อนหรือพร้อมกันกับการประกอบธุรกิจ Nano finance หากต่อมาภายหลังเป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงิน และ/หรือมีการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และ/หรือธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ให้รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการบัตรเครดิตและ/หรือสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับในแบบรายงานตามหนังสือเวียนที่ ผขอ.ว. 86/ 2566

^{5/} ค่าเฉลี่ยยอดสินเชื่อคงค้างรวมตั้งแต่ระดับมีนัยสำคัญ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของยอดสินเชื่อคงค้างรวม เฉพาะต้นเงินของลูกหนี้สินเชื่อหลังหักรายได้รอการตัดบัญชี ณ วันสิ้นเดือนของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ และ/หรือ การให้เข้าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ในช่วง 12 เดือนของรอบบัญชีก่อนหน้า ตั้งแต่ 5,000 ล้านบาทขึ้นไป หรือตามที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) หรือประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท