



เรียน ผู้จัดการ

สถาบันการเงินทุกแห่ง

บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

ที่ ธปท.ผคง.ว. 229 /2562 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) เพื่อยกระดับการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งกำหนดให้ผู้ให้บริการมีการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการและข้อมูลผลิตภัณฑ์ตามแนวทางและรูปแบบที่ ธปท. กำหนด เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น

เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการดังกล่าว ธปท. จึงจัดทำแนวทางการรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการต่อลูกค้าและรายงานข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อ ธปท. ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลและสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างเหมาะสม และเพื่อให้ ธปท. สามารถวิเคราะห์ติดตาม และประเมินปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างครบถ้วนและเหมาะสม รวมทั้งสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์กลุ่มเทียบเคียง (Peer Analysis) เพื่อให้สะท้อนภาพรวมของผู้ให้บริการทั้งระบบได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้ผู้ให้บริการภายใต้หลักเกณฑ์ Market conduct ปฏิบัติตามแนวทางและรูปแบบตามที่กำหนดในแนวทางการรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย และให้ยกเลิกหนังสือเวียนที่ ธปท.ผคง.ว. 402/2560 เรื่อง ขอความร่วมมือในการรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงิน ลงวันที่ 16 มีนาคม 2560 และคู่มือการจัดทำแบบรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงินที่แนบมาพร้อมกับหนังสือดังกล่าว

อนึ่ง สำหรับการจัดส่งและการเปิดเผยข้อมูลตามแบบรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการของไตรมาสที่ 1 ปี 2562 ให้ผู้ให้บริการจัดส่งและเปิดเผยข้อมูลพร้อมกับข้อมูลของไตรมาสที่ 2 ปี 2562 โดยให้จัดส่งข้อมูลให้ ธปท. ภายใน 1 เดือนนับจากวันสิ้นสุดไตรมาสที่ 2 ปี 2562 และเปิดเผยข้อมูลภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นสุดไตรมาสที่ 2 ปี 2562

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

(นายจาตุรงค์ จันทรัมย์)

ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายกำกับสถาบันการเงิน

ผู้ว่าการ^{แทน}

สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวทางการรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 6767

โทรสาร 0 2356 7585

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

[/] ไม่มีการจัดประชุมชี้แจง

สกสว90-คบ00001 -25620221

สกสว91-คบ00002 -25620221

คบ 000

วันที่ 21 ก.พ. 2562

แนวทางการรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

1. วัตถุประสงค์

แนวทางการรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการต่อลูกค้าและรายงานข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลและสามารถเลือกใช้บริการและผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสม และเพื่อให้ ธปท. สามารถวิเคราะห์ ติดตาม และประเมินปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างครบถ้วนและเหมาะสม

2. รูปแบบการรายงานข้อมูล

การรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยรายงานข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

2.1 แบบรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ เป็นรายงานแสดงข้อมูลจำนวนเรื่องร้องเรียนจากการใช้บริการที่เป็นปัญหาสำคัญของระบบสถาบันการเงินไทย จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ของผู้ให้บริการจำนวน 13 หัวข้อ ได้แก่ (1) เงินฝาก (2) บัตรเดบิต (3) บัตรเครดิต (4) สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (5) สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (Car for Cash) (6) สินเชื่อบ้านแลกเงิน (Home for Cash) (7) สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase) (8) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (9) สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม (10) ผลิตภัณฑ์ประกันภัย (11) ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม (12) การโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement) และ (13) ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์กลุ่มเทียบเคียง (Peer Analysis) ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ตามเอกสารแนบ 1 โดยแบ่งการรายงานออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1.1 รายงานปัญหาการให้บริการทางการเงิน (แบบรายงาน 1.1) เป็นการรวบรวมข้อมูลปัญหาการให้บริการทางการเงิน ซึ่งหมายความรวมถึงเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การแจ้งเบาะแส และการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทางการเงิน เพื่อให้ผู้ให้บริการทราบปัญหาของการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าจากทุกช่องทางเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไปตามเอกสารแนบ 1.1

2.1.2 รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (แบบรายงาน 1.2) เป็นการรวบรวมข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (ไม่รวมเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากผู้ให้บริการ) จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินการยุติเรื่องของแต่ละผลิตภัณฑ์ ตามเอกสารแนบ 1.2

2.2 แบบรายงานข้อมูลการให้บริการที่กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมการให้บริการทางการเงินด้านระยะเวลา (Service Level Agreement : SLA)¹ เป็นรายงานการให้บริการทาง

¹ SLA รายสถาบันการเงินเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2559 และ SLA มาตรฐานอุตสาหกรรมเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม 2560

การเงินที่ผู้ให้บริการมีการกำหนดมาตรฐาน SLA ไว้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลการให้บริการ ภายหลังจากการประกาศมาตรฐาน SLA ตามเอกสารแนบ 2

3. **ความถี่และระยะเวลาการจัดส่งแบบรายงาน** แบ่งตามกลุ่มผู้ให้บริการได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

3.1 กลุ่มที่ 1 : ธนาคารพาณิชย์ไทย (ธพ.) ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย (ธย.) ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และสาขาของธนาคารพาณิชย์ ต่างประเทศ ที่ให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับการอย่าง ไม่เป็นธรรม ให้จัดทำแบบรายงานทั้ง 2 ประเภท โดยมีรายละเอียดในการจัดทำและจัดส่งแบบรายงาน ดังนี้

ข้อมูล	ความถี่ในการจัดทำ	ความถี่ในการจัดส่ง	ระยะเวลาในการจัดส่ง (นับจากวันสิ้นงวด)
1. แบบรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ			
1.1 รายงานปัญหาการให้บริการทางการเงิน (แบบรายงาน 1.1)	รายไตรมาส (เริ่มจัดทำข้อมูลตั้งแต่ข้อมูลไตรมาสที่ 1 ของปี 2562)	รายไตรมาส	ภายใน 1 เดือน
1.2 รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (แบบรายงาน 1.2)	รายไตรมาส (เริ่มจัดทำข้อมูลตั้งแต่ข้อมูลไตรมาสที่ 1 ของปี 2562)	รายไตรมาส	ภายใน 1 เดือน
2. แบบรายงานข้อมูลการให้บริการที่กำหนดมาตรฐาน SLA	รายเดือน	รายไตรมาส	ภายใน 1 เดือน

3.2 กลุ่มที่ 2 : บริษัทเงินทุน (บง.) และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ (บค.) และผู้ให้บริการที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank) ซึ่งรวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้จัดทำและจัดส่งแบบรายงาน ดังนี้

ข้อมูล	ความถี่ในการจัดทำ	ความถี่ในการจัดส่ง	ระยะเวลาในการจัดส่ง (นับจากวันสิ้นงวด)
1. แบบรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ			
1.1 รายงานปัญหาการให้บริการทางการเงิน (แบบรายงาน 1.1)	รายไตรมาส (เริ่มจัดทำข้อมูลตั้งแต่ข้อมูลไตรมาสที่ 1 ของปี 2562)	รายไตรมาส	ภายใน 1 เดือน
1.2 รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (แบบรายงาน 1.2)	รายไตรมาส (เริ่มจัดทำข้อมูลตั้งแต่	รายไตรมาส	ภายใน 1 เดือน

ข้อมูล	ความถี่ในการจัดทำ	ความถี่ในการจัดส่ง	ระยะเวลาในการจัดส่ง (นับจากวันสิ้นงวด)
	ข้อมูลไตรมาสที่ 1 ของปี 2562)		

กรณีผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของสถาบันการเงิน ให้จัดทำข้อมูลตามที่กำหนดข้างต้นแยกตามผู้ให้บริการแต่ละราย และจัดส่งรายงานดังกล่าวมายัง ธพท. หรืออาจให้บริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินเป็นผู้รวบรวมส่งรายงานดังกล่าวมายัง ธพท. ก็ได้

กรณีผู้ให้บริการที่มีใช้สถาบันการเงินที่มีหน้าที่จัดส่งรายงานให้แก่กระทรวงการคลัง ให้จัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวในรูปแบบ Excel file ให้แก่กระทรวงการคลังภายในกำหนดเวลาเดียวกันตามที่ระบุข้างต้น ไปยัง E-mail address ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลังที่ fspolicy@fpo.go.th

ตารางสรุปการจัดส่งแบบรายงานให้ ธพท.

	ส่งทุกรายงาน	ส่งบางรายงาน
	ธพ./ธย./ธพ. ที่เป็นบริษัทลูกของ ธพ. ต่างประเทศ/สาขาของ ธพ. ต่างประเทศ	บง./บค./ Non-bank
1. แบบรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ		
1.1 รายงานปัญหาการใช้บริการทางการเงิน (แบบรายงาน 1.1)	✓	✓
1.2 รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (แบบรายงาน 1.2)	✓	✓
2. แบบรายงานข้อมูลการให้บริการที่กำหนดมาตรฐาน SLA	✓	

4. รูปแบบการจัดส่ง

ให้ผู้ให้บริการจัดส่งข้อมูลผ่านทาง DMS Data Acquisition โดยใช้ช่องทาง extranet (<https://websrv>) หรือ internet (<https://iservice.bot.or.th>) หัวข้อ Submit File รายการ Market Conduct

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถ Download แบบรายงานที่ www.bot.or.th > สถิติ > การรับส่งข้อมูลกับ ธพท. > แบบรายงานและเอกสารชี้แจง ข้อมูลสถาบันการเงิน > ภายใต้หัวข้อ “รายงานด้าน Market Conduct”

มาตรฐานการกำหนดชื่อไฟล์ ขอให้ผู้ใช้บริการปฏิบัติ ดังนี้

QFCDXXX_YYYYMMDD_AAAA_N.ZZZ

1 2 3 <---- 4 ----> 5 6 7

หมายเลข/อักษรย่อ	รายละเอียด
1. Q	เป็นความถี่ในการจัดส่ง โดย Q หมายถึง รายไตรมาส
2. FCD	เป็นค่าคงที่ หมายถึง Financial Consumer Protection and Market Conduct Department (ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน)
3. XXX	เป็นรหัสของสถาบันผู้ส่งข้อมูล (Data Provider)
4. YYYYMMDD • YYYY • MM • DD	เป็นงวดของข้อมูลที่ทำกรรายงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ • ปีของข้อมูลที่รายงาน ให้ใช้ปี ค.ศ. 4 หลัก เช่น 2019 เป็นต้น • เดือนของข้อมูลที่รายงาน เช่น เดือนมกราคมให้ใช้ 01 และเดือนธันวาคมให้ใช้ 12 เป็นต้น • วันที่ของข้อมูลที่รายงาน (วันสุดท้ายของรอบระยะเวลาการรายงาน)
5. AAAAA	เป็นชื่อแบบรายงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ • กรณีเป็นแบบรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ - รายงานปัญหาการใช้บริการทางการเงิน ให้ใช้ MCCDR - รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้ใช้ MCCSR • กรณีเป็นแบบรายงานข้อมูลการให้บริการที่กำหนดมาตรฐาน SLA ให้ใช้ MCSLA
6. N	เป็นจำนวนครั้งที่ส่งข้อมูล เช่น หากส่งข้อมูลเป็นครั้งแรกให้ใช้เลข 1 หากข้อมูลที่ส่งไปแล้วในครั้งแรกมีการแก้ไขและส่งใหม่เป็นครั้งที่สองให้ใช้เลข 2 หากข้อมูลที่ส่งไปแล้วในครั้งที่สองมีการแก้ไขและส่งใหม่เป็นครั้งที่สามให้ใช้เลข 3 เป็นต้น
7. ZZZ	นามสกุลของรูปแบบไฟล์ที่จัดส่ง • กรณีเป็นแบบรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ให้นำส่งไฟล์ประเภท XLSX (Excel File) • กรณีเป็นแบบรายงานข้อมูลการให้บริการที่กำหนดมาตรฐาน SLA ให้นำส่งไฟล์ประเภท XLSX (Excel File)

5. การเปิดเผยข้อมูล

ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลแบบรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดการเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

5.1 รายงานปัญหาการใช้บริการทางการเงิน ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ (สำหรับผู้ให้บริการที่มีเว็บไซต์) หรือเปิดเผยข้อมูลที่สถานประกอบการ (สำหรับผู้ให้บริการที่ไม่มีเว็บไซต์) ภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นสุดระยะเวลาการรายงาน ตามรูปแบบที่กำหนดในเอกสารแนบ 1.3

5.2 รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ (สำหรับผู้ให้บริการที่มีเว็บไซต์) หรือเปิดเผยข้อมูลที่สถานประกอบการ (สำหรับผู้ให้บริการที่ไม่มีเว็บไซต์) ภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นสุดระยะเวลาการรายงาน ตามรูปแบบที่กำหนดในเอกสารแนบ 1.3

6. แนวทางการรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

6.1 รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามที่กำหนดใน เอกสารแนบ 1

6.2 รายงานข้อมูลการให้บริการที่กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมการให้บริการทางการเงินด้านระยะเวลา (Service Level Agreement : SLA) ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามที่กำหนด ในเอกสารแนบ 2

7. การจัดเก็บรายงาน

ให้ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานตามที่กำหนด ในข้อ 2. ไว้ เพื่อให้ ธปท. สามารถตรวจสอบได้ หรือจัดส่งให้ ธปท. เมื่อร้องขอ

รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

1. คำอธิบายทั่วไป

รายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการเป็นรายงานแสดงข้อมูลจำนวนเรื่องร้องเรียนจากการใช้บริการที่เป็นปัญหาสำคัญของระบบสถาบันการเงินไทย จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ของผู้ให้บริการจำนวน 13 หัวข้อ ได้แก่ (1) เงินฝาก (2) บัตรเดบิต (3) บัตรเครดิต (4) สินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับ (5) สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (Car for Cash) (6) สินเชื่อบ้านแลกเงิน (Home for Cash) (7) สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase) (8) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (9) สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม (10) ผลิตภัณฑ์ประกันภัย (11) ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม (12) การโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement) และ (13) ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์กลุ่มเทียบเคียง (Peer Analysis) ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยแบ่งการรายงานออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- (1) รายงานปัญหาการใช้บริการทางการเงิน (แบบรายงาน 1.1)
- (2) รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (แบบรายงาน 1.2)

2. คำจำกัดความ

ลูกค้า หมายความว่า บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์อยู่ในปัจจุบันและให้หมายรวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผู้ที่รับทราบผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่าง ๆ และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ให้บริการเพื่อให้ซื้อผลิตภัณฑ์

ปัญหาการใช้บริการ หมายความว่า ปัญหาของลูกค้าที่เป็นข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การแจ้งเบาะแส และการสอบถามข้อมูล ทั้งนี้ ปัญหาการใช้บริการอาจมีสาเหตุมาจากอุปสรรคหรือความไม่สะดวกเกี่ยวกับการใช้บริการหรือการไม่ได้รับบริการ ความผิดพลาดหรือขัดข้องของระบบงานหรือบุคลากรของผู้ให้บริการ หรือข้อตกลงระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการที่ได้รับแจ้งจากลูกค้า ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือวาจา หรือปัญหาที่พบใน Social Media (เช่น เว็บไซต์, Facebook เป็นต้น) รวมทั้งกรณีบุคคลภายนอกดำเนินกิจกรรมแทนผู้ให้บริการ (Outsource) ในการทำการตลาด เสนอขายผลิตภัณฑ์ หรือให้บริการทางการเงิน ทั้งนี้ ให้รายงานปัญหาการใช้บริการที่ได้นำเข้าสู่กระบวนการดำเนินการของผู้ให้บริการที่ได้รับแจ้งมาจากหน่วยงานอื่นด้วย เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานรัฐมนตรี สมาคมธนาคารไทย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค และหน่วยงานกำกับดูแลต่าง ๆ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นต้น

เงินฝาก หมายความว่า เงินรับฝากทุกประเภทจากผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยและต่างประเทศทั้งที่เป็นเงินบาทและเงินตราต่างประเทศ ซึ่งต้องจ่ายดอกเบี้ยหรือไม่ต้องจ่ายดอกเบี้ยแก่ผู้ฝากโดยรวมทั้งเงินรับฝากที่ไม่เคลื่อนไหว

บัตรเดบิต หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ให้บริการออกให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับเงิน ตามมูลค่าของเงินที่ผู้ใช้บริการได้ฝากไว้กับผู้ให้บริการ

บัตรเครดิต หมายความว่า บัตรที่ผู้ให้บริการออกให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภครวม หลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ให้บริการกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสดหรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสด ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า และไม่รวมถึงบัตรเดบิตซึ่งใช้เพื่อเบิกถอนเงินสดหรือหักถอนค่าสินค้าหรือค่าบริการจากบัญชีเงินฝากในขณะที่ใช้บัตรนั้น

สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ หมายความว่า สินเชื่อส่วนบุคคล²เฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน และให้รวมถึง (1) สินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งในสินค้าที่ผู้ให้บริการมีได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ยกเว้นในสินค้าประเภทรถและเครื่องจักร (2) สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงสินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล สินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงาน และสินเชื่อตามที่ ธปท. ประกาศกำหนด

สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (Car for Cash) หมายความว่า การให้กู้ยืมเงินแก่บุคคลที่เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในรถ โดยผู้ให้บริการมีการรับสมุดคู่มือจดทะเบียนรถ หรือจัดให้มีสัญญาเอกสาร หรือหลักฐานอื่นใด เพื่อโอนทะเบียนรถล่วงหน้า เพื่อเป็นประกันการชำระหนี้ หรือจัดให้มีสัญญาเอกสาร หรือหลักฐานอื่นใด เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถนำรถที่เป็นกรรมสิทธิ์ของลูกหนี้ไปขายหรือดำเนินการอื่นใดเพื่อการชำระหนี้ นั้น ทั้งนี้ ลูกหนี้ยังคงสามารถครอบครองรถและใช้ประโยชน์ในฐานะเจ้าของรถได้ตามปกติ

สินเชื่อบ้านแลกเงิน (Home for Cash) หมายความว่า เงินให้สินเชื่อส่วนบุคคล หรือสินเชื่อเนกประสงค์ที่ผู้กู้ยืมโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน ทั้งนี้ ไม่รวมกรณีการกู้เพื่อนำไปไถ่ถอนอสังหาริมทรัพย์จากผู้ให้บริการอื่น (Refinance)

สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase) หมายความว่า การให้เช่าซื้อ (Hire Purchase) ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หมายความว่า สินเชื่อเพื่อซื้อหรือก่อสร้างที่อยู่อาศัย หรือซื้อที่ดินเพื่อสร้างที่อยู่อาศัย เช่น บ้าน หรืออาคารพาณิชย์ หรืออาคารชุด และสินเชื่อเพื่อปรับปรุง หรือต่อเติม หรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย เช่น ต่อเติมส่วนขยายของอาคาร หรือซ่อมแซมอาคาร เป็นต้น รวมทั้งวงเงินกู้เพื่อซื้อเฟอร์นิเจอร์ วัสดุตกแต่ง เครื่องใช้ไฟฟ้า หรือสินค้าอุปโภคบริโภค ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย และวินาศภัย ค่าเบี้ยประกันชีวิต การกู้เพื่อนำไปไถ่ถอนอสังหาริมทรัพย์จากผู้ให้บริการอื่น (Refinance) และสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อผู้สูงอายุ (Reverse Mortgage) เช่น ผู้สูงอายุขอกู้เพื่อรับบำนาญ หรือค่าครองชีพ เป็นต้น โดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน

² สินเชื่อส่วนบุคคล หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน การรับซื้อ ซื้อมด หรือรับช่วงซื้อมดตัวเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใดแก่บุคคลธรรมดาโดยมิได้ระบุวัตถุประสงค์หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ และให้รวมถึงสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ

สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม หมายความว่า สินเชื่อธุรกิจ
ที่ให้แก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม³

การประกันภัย หมายความว่า การประกันชีวิต (Life Insurance) ตามพระราชบัญญัติ
ประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance) ตาม
พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

กองทุนรวม หมายความว่า กองทุนรวมตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาด
หลักทรัพย์

การโอนเงิน หมายความว่า การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง
เป็นการให้บริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับเงินมาจากผู้ใช้บริการเพื่อโอนเงินต่อไปยังผู้รับโอนเงิน
(Fund Transfer) ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินในประเทศหรือระหว่างประเทศ ทั้งนี้ ให้รวมถึงการฝาก
เงิน/ถอนเงินในทุกช่องทาง แต่ไม่รวมถึงการฝากเงินเพื่อเปิดบัญชีครั้งแรก

การชำระเงิน หมายความว่า การให้บริการสื่อการชำระเงิน หรือช่องทางการชำระเงินใด ๆ
ไม่ว่าจะมีรูปร่างหรือไม่รูปร่าง เพื่อชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ หรือใช้เพื่อการโอนเงินหรือการทำ
ธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ

ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ หมายความว่า ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่นอกเหนือจากรายการข้างต้น

³ ให้อ้างอิงนิยามวิสาหกิจขนาดย่อมตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่า
สินทรัพย์ถาวรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2545

รายงานปัญหาการใช้บริการทางการเงิน (แบบรายงาน 1.1)

1. คำอธิบายทั่วไป

รายงานปัญหาการใช้บริการทางการเงิน เป็นการรวบรวมข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน ซึ่งหมายรวมถึงเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การแจ้งเบาะแส และการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน เพื่อให้ผู้ให้บริการรับทราบปัญหาของการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าจากทุกช่องทางเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

2. คำจำกัดความ

ให้ผู้ให้บริการอ้างอิงคำจำกัดความตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1

3. แนวทางการรายงาน

ให้ผู้ให้บริการรายงานข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงินตามรูปแบบที่กำหนดในตารางข้อ 4. ซึ่งจำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1 โดยอ้างอิงแนวทาง ดังนี้

(1) ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ โดยระบุปัญหาการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

(1.1) การเสนอขาย เช่น การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง การขายที่รบกวนการบังคับให้ลูกค้าต้องซื้อผลิตภัณฑ์นั้น

(1.2) ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม เช่น การร้องเรียนเรื่องการคิดดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง เป็นต้น

(1.3) อื่น ๆ เป็นปัญหาเรื่องร้องเรียนการใช้บริการที่นอกเหนือจากข้อ (1.1) และ (1.2) ข้างต้น

(2) เรื่องร้องเรียน⁴ ให้ผู้ให้บริการอ้างอิงแนวทางการรายงานข้อมูล ดังนี้

⁴ ตัวอย่างการนับเรื่องร้องเรียนกรณีผู้ใช้บริการมีประเด็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หลายผลิตภัณฑ์ หรือมีปัญหาการใช้บริการหลายปัญหา ให้ผู้ให้บริการรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนตามผลิตภัณฑ์หลัก หรือตามปัญหาหลักเพียง 1 เรื่อง เช่น

- ลูกค้า 1 ราย มีการใช้บริการ 3 ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และสินเชื่อเช่าซื้อ โดยมีการร้องเรียนว่ามีปัญหาเรื่องการติดตามทวงถามหนี้ไม่เหมาะสม ให้ผู้ให้บริการรายงานในหัวข้อ “อื่น ๆ” ของผลิตภัณฑ์ที่มียอดหนี้คงค้างสูงสุด
- ลูกค้า 1 ราย มีการร้องเรียนว่ามีปัญหาจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์เงินฝากพ่วงประกันภัย และมีการร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ด้วย ให้ผู้ให้บริการรายงานในหัวข้อ 1.2 การเสนอขายเงินฝากพ่วงประกันภัย เป็นต้น

(2.1) รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (I) หมายถึง ปริมาณเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่เกิดขึ้นในรอบระยะเวลาที่รายงานทั้งหมด

(2.2) เรื่องร้องเรียนที่สอบสวนแล้ว และไม่ได้มีสาเหตุมาจากผู้ให้บริการ (II) หมายถึง ปริมาณเรื่องร้องเรียนที่ผู้ให้บริการสอบสวนแล้วตามกระบวนการของผู้ให้บริการ และได้ข้อสรุปแล้วว่าไม่ได้มีสาเหตุมาจากผู้ให้บริการ โดยเป็นเรื่องร้องเรียนที่ยุติในรอบระยะเวลาที่รายงานข้อมูล โดยไม่คำนึงว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเมื่อใด

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เป็นความเข้าใจผิดของลูกค้า และมีได้เป็นความบกพร่องของผู้ให้บริการ เช่น เรื่องร้องเรียนการฝากถอน หรือโอนเงินที่มีปัญหาจากระบบ ITMX บกพร่อง การถอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มและลูกค้ากดรหัสผิดเกินจำนวนครั้งที่กำหนด จนทำให้บัตรถูกยึด เป็นต้น

(2.3) เรื่องร้องเรียนสุทธิ (III) หมายถึง เรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามข้อ (2.1) หักออกด้วยเรื่องร้องเรียนที่สอบสวนแล้ว และไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการตามข้อ (2.2)

(3) ข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส (IV) แบ่งออกเป็น

ข้อเสนอแนะ หมายถึง การที่ลูกค้าแสดงความเห็นในลักษณะที่ต้องการให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลผู้ให้บริการ หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้ให้บริการ

แจ้งเบาะแส หมายถึง เรื่องที่ผู้แจ้งเบาะแสดูเห็นว่าผู้ให้บริการ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ และ/หรือ ผู้บริหารของหน่วยงานดังกล่าวปฏิบัติหรือให้บริการไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม ผิดสัญญา ผิดกฎหมาย ทุจริตหรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของ ธปท. หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยผู้แจ้งเบาะแสมิมีส่วนเสียประโยชน์โดยตรง หรือไม่ต้องการคำตอบ รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะให้เอกสารแสดงตัวตนเมื่อมีการร้องขอ

(4) สอบถามข้อมูล (V) หมายถึง การที่ลูกค้าขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำ รวมถึงการขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทางการเงิน ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม พันธบัตรและตราสารหนี้ ธนบัตร ธุรกิจการเงินตราต่างประเทศ กฎระเบียบระบบการชำระเงิน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ

(5) รวม (VI) หมายถึง ผลรวมของจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิ ข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส และการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการของผู้ให้บริการนั้น

ทั้งนี้ ให้ผู้ให้บริการรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน จำนวนข้อเสนอแนะและแจ้งเบาะแส และจำนวนการสอบถามข้อมูลที่ผู้ให้บริการแต่ละแห่งได้รับโดยแยกตามประเภทผลิตภัณฑ์และลักษณะของปัญหาการใช้บริการทางการเงิน สำหรับผลิตภัณฑ์ใด ๆ ที่มีลักษณะของปัญหาการใช้บริการทางการเงินนอกเหนือจากที่กำหนดในแบบรายงานนี้ ให้ผู้ให้บริการรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในหัวข้อ “อื่น ๆ” ภายใต้ผลิตภัณฑ์ประเภทนั้น โดยหากปัญหาการใช้บริการทางการเงินใดที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (ตามคอลัมน์ I ของแบบรายงาน 1.1) มากกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ภายใต้หัวข้อ “อื่น ๆ” ตามที่กล่าวข้างต้น ให้ผู้ให้บริการระบุลักษณะของปัญหาการใช้บริการทางการเงินแยกออกมาเป็นหัวข้อย่อยภายใต้หัวข้อ “อื่น ๆ” ให้ชัดเจน

4. แบบรายงานปัญหาการใช้บริการทางการเงิน

รายงาน 1.1 รายงานปัญหาการใช้บริการทางการเงิน

รหัสสถาบัน XXX

งวด

ไตรมาส XXX

ค.ศ.

XXX

หน่วย : จำนวนเรื่อง

ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์	เรื่องร้องเรียน			ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส (IV)	สอบถามข้อมูล (V)	รวม (VI) = (III+IV+V)
	รวมเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมด (I)	สอบสวนแล้ว และไม่ได้อีกราย มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ (II)	เรื่อง ร้องเรียนสุทธิ (III) = (I-II)			
1. เงินฝาก						
1.1 การเสนอขายผลิตภัณฑ์เงินฝาก						
1.1.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง			0			0
1.1.2 การขายที่รีบร้อน			0			0
1.2 การเสนอขายเงินฝากช่วงประกันภัย						
1.2.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง			0			0
1.2.2 การขายที่รีบร้อน			0			0
1.3 การเสนอขายเงินฝากช่วงผลิตภัณฑ์อื่น						
1.3.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง			0			0
1.3.2 การขายที่รีบร้อน			0			0
1.4 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม			0			0
1.5 อื่น ๆ						
1.5.1 xxxx.....			0			0
1.5.2 xxxx.....			0			0
1.5.3 xxxx.....			0			0
1.5.4 xxxx.....			0			0
1.5.5 อื่น ๆ.....			0			0
2. บัตรเดบิต						
2.1 การเสนอขาย						
2.1.1 บังคับ/ให้ลูกค้าต้องทำบัตร เอทีเอ็ม และเดบิต พร้อมเปิดบัญชีเงินฝาก			0			0
2.1.2 บังคับ/ให้ลูกค้าต้องทำบัตรเดบิต ทั่วประเทศ เท่านั้น			0			0
2.1.3 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง			0			0
2.1.4 การขายที่รีบร้อน			0			0
2.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม			0			0
2.3 อื่น ๆ						
2.3.1 xxxx.....			0			0
2.3.2 xxxx.....			0			0
2.3.3 xxxx.....			0			0
2.3.4 xxxx.....			0			0
2.3.5 อื่น ๆ.....			0			0
3. บัตรเครดิต						
3.1 การเสนอขาย						
3.1.1 ขายนผลิตภัณฑ์อื่นพร้อมกับบัตรเครดิต			0			0
3.1.2 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง			0			0
3.1.3 การขายที่รีบร้อน			0			0
3.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม			0			0
3.3 อื่น ๆ						
3.3.1 xxxx.....			0			0
3.3.2 xxxx.....			0			0
3.3.3 xxxx.....			0			0
3.3.4 xxxx.....			0			0
3.3.5 อื่น ๆ.....			0			0
4. สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ						
4.1 การเสนอขาย						
4.1.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง			0			0
4.1.2 การขายที่รีบร้อน			0			0
4.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม			0			0
4.3 อื่น ๆ						
4.3.1 xxxx.....			0			0
4.3.2 xxxx.....			0			0
4.3.3 xxxx.....			0			0
4.3.4 xxxx.....			0			0
4.3.5 อื่น ๆ.....			0			0
5. สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (Car for Cash)						
5.1 การเสนอขายโดยให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง			0			0
5.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม			0			0
5.3 อื่น ๆ						
5.3.1 xxxx.....			0			0
5.3.2 xxxx.....			0			0
5.3.3 xxxx.....			0			0
5.3.4 xxxx.....			0			0
5.3.5 อื่น ๆ.....			0			0

ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์	เรื่องร้องเรียน			ข้อเสนอนะ และแจ้งเบาะแส (IV)	สอบถามข้อมูล (V)	รวม (VI) = (III+IV+V)
	รวมเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมด (I)	สอบสวนแล้ว และไม่ได้ มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ (II)	เรื่อง ร้องเรียนสุทธิ (III) = (I-II)			
6. สินเชื่อบ้านแลกเงิน (Home for Cash)						
6.1 การเสนอขายโดยให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง			0			0
6.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม			0			0
6.3 อื่น ๆ						
6.3.1 xxxx.....			0			0
6.3.2 xxxx.....			0			0
6.3.3 xxxx.....			0			0
6.3.4 xxxx.....			0			0
6.3.5 อื่น ๆ.....			0			0
7. สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase)						
7.1 การเสนอขาย						
7.1.1 บังคับ/ให้ลูกค้าต้องทำประกันภัย			0			0
7.1.2 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง			0			0
7.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม			0			0
7.3 อื่น ๆ						
7.3.1 xxxx.....			0			0
7.3.2 xxxx.....			0			0
7.3.3 xxxx.....			0			0
7.3.4 xxxx.....			0			0
7.3.5 อื่น ๆ.....			0			0
8. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย						
8.1 การเสนอขาย						
8.1.1 บังคับ/ให้ลูกค้าต้องทำประกันภัย			0			0
8.1.2 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง			0			0
8.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม			0			0
8.3 อื่น ๆ						
8.3.1 xxxx.....			0			0
8.3.2 xxxx.....			0			0
8.3.3 xxxx.....			0			0
8.3.4 xxxx.....			0			0
8.3.5 อื่น ๆ.....			0			0
9. สินเชื่อธุรกิจแม่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม						
9.1 การเสนอขาย						
9.1.1 บังคับ/ให้ลูกค้าต้องทำประกันภัย			0			0
9.1.2 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง			0			0
9.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม			0			0
9.3 อื่น ๆ						
9.3.1 xxxx.....			0			0
9.3.2 xxxx.....			0			0
9.3.3 xxxx.....			0			0
9.3.4 xxxx.....			0			0
9.3.5 อื่น ๆ.....			0			0
10. ผลิตภัณฑ์ประกันภัย						
10.1 การเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย						
10.1.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง			0			0
10.1.2 การขายที่รีบด่วน			0			0
10.2 การเสนอขายผลิตภัณฑ์อื่นควบคู่กัน/ผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะ Bundle เช่น Unit Link เป็นต้น						
10.2.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง			0			0
10.2.2 การขายที่รีบด่วน			0			0
10.3 อื่น ๆ						
10.3.1 xxxx.....			0			0
10.3.2 xxxx.....			0			0
10.3.3 xxxx.....			0			0
10.3.4 xxxx.....			0			0
10.3.5 อื่น ๆ.....			0			0
11. ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม						
11.1 การเสนอขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวม						
11.1.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง			0			0
11.1.2 การขายที่รีบด่วน			0			0
11.2 อื่น ๆ						
11.2.1 xxxx.....			0			0
11.2.2 xxxx.....			0			0
11.2.3 xxxx.....			0			0
11.2.4 xxxx.....			0			0
11.2.5 อื่น ๆ.....			0			0

ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์	เรื่องร้องเรียน			ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส (IV)	สอบถามข้อมูล (V)	รวม (VI) = (III+IV+V)
	รวมเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมด (I)	สอบสวนแล้ว และไม่ มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ (II)	เรื่อง ร้องเรียนสุดซึ้ง (III) = (I-II)			
12. การโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement)						
	12.1 การโอนเงิน (รวมการฝากเงิน/ถอนเงิน) และการชำระเงิน			0		0
	12.2 ค่าธรรมเนียม			0		0
	12.3 อื่น ๆ					
		12.3.1 xxxx.....		0		0
		12.3.2 xxxx.....		0		0
		12.3.3 xxxx.....		0		0
		12.3.4 xxxx.....		0		0
		12.3.5 อื่น ๆ.....		0		0
13. ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ						
	13.1 xxxx.....			0		0
	13.2 xxxx.....			0		0
	13.3 xxxx.....			0		0
	13.4 xxxx.....			0		0
	13.5 อื่น ๆ.....			0		0
	รวม			0	0	0

5. การเปิดเผยข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน

ให้ผู้ให้บริการนำข้อมูลที่จัดทำรายไตรมาสมาเปิดเผยบนเว็บไซต์ (สำหรับผู้ให้บริการที่มีเว็บไซต์) หรือเปิดเผยที่สถานประกอบการ (สำหรับผู้ให้บริการที่ไม่มีเว็บไซต์) ด้วยความถี่รายไตรมาส ตามรูปแบบที่กำหนดในเอกสารแนบ 1.3 และให้เผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นสุดระยะเวลาการรายงาน

รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (แบบรายงาน 1.2)

1. คำอธิบายทั่วไป

รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เป็นการรวบรวมข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินการยุติเรื่องของแต่ละผลิตภัณฑ์ โดยไม่รวมเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากผู้ให้บริการ

2. คำจำกัดความ

ให้ผู้ให้บริการอ้างอิงคำจำกัดความตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1

3. แนวทางการรายงาน

ให้ผู้ให้บริการรายงานข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามรูปแบบที่กำหนดในตารางข้อ 4. ซึ่งจำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 1 โดยอ้างอิงแนวทาง ดังนี้

- (1) ปัญหาการใช้บริการจำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์
- (2) เรื่องที่ยุติแล้วจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาตามปฏิทินที่ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จตามระยะเวลา เพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

- ระยะเวลาไม่เกิน 1 วัน
- ระยะเวลาเกิน 1 วัน แต่ไม่เกิน 7 วัน
- ระยะเวลาเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 15 วัน
- ระยะเวลาเกิน 15 วัน แต่ไม่เกิน 30 วัน
- ระยะเวลาเกิน 30 วัน แต่ไม่เกิน 60 วัน
- ระยะเวลาเกิน 60 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน
- ระยะเวลาเกิน 90 วัน

(3) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว (I) หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ให้บริการดำเนินการตามกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในรอบระยะเวลาที่รายงานข้อมูล (ไม่รวมเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้มีสาเหตุจากผู้ให้บริการ)

(4) จำนวนผลิตภัณฑ์ ณ วันสิ้นสุดที่รายงาน (II) หมายถึง จำนวนบัญชีเงินฝากทั้งหมด จำนวนบัตรเครดิตทั้งหมด จำนวนบัตรเครดิตทั้งหมด จำนวนบัญชีทั้งหมดของสินเชื่อบนแต่ละประเภท

จำนวนกรรมธรรม์ประกันภัยทั้งหมด จำนวนบัญชีกองทุนรวมทั้งหมด จำนวนรายการโอนเงินและชำระ
เงินทั้งหมดที่ปรากฏขณะที่จัดทำรายงาน⁵

(5) สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (III) หมายถึง จำนวน
เรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วในข้อ (3)หารด้วยจำนวนผลิตภัณฑ์ ณ วันสิ้นสุดที่รายงานในข้อ (4) จำแนก
ตามแต่ละประเภทผลิตภัณฑ์

4. แบบรายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

รายงาน 1.2 รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

รหัสสถาบัน XXX

งวด ไตรมาส XXX

ค.ศ.

XXX

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
2. บัตรเดบิต								0		0
3. บัตรเครดิต								0		0
4. สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ								0		0
5. สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (Car for Cash)								0		0
6. สินเชื่อบ้านแลกเงิน (Home for Cash)								0		0
7. สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase)								0		0
8. สินเชื่อเพื่ออยู่อาศัย								0		0
9. สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม								0		0
10. ผลิตภัณฑ์ประกันภัย								0		0
11. ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม								0		0
12. การโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement) ^{1/}								0		0
13. ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ								0		0
รวม	0	0	0	0	0	0	0	0		0

1/ สำหรับการโอนเงินและชำระเงิน จำนวนของผลิตภัณฑ์ หมายถึง จำนวนของธุรกรรมการโอนเงินและชำระเงิน (Transactions) ที่เกิดขึ้น เช่น จำนวนรายการโอน เป็นต้น

5. การเปิดเผยข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

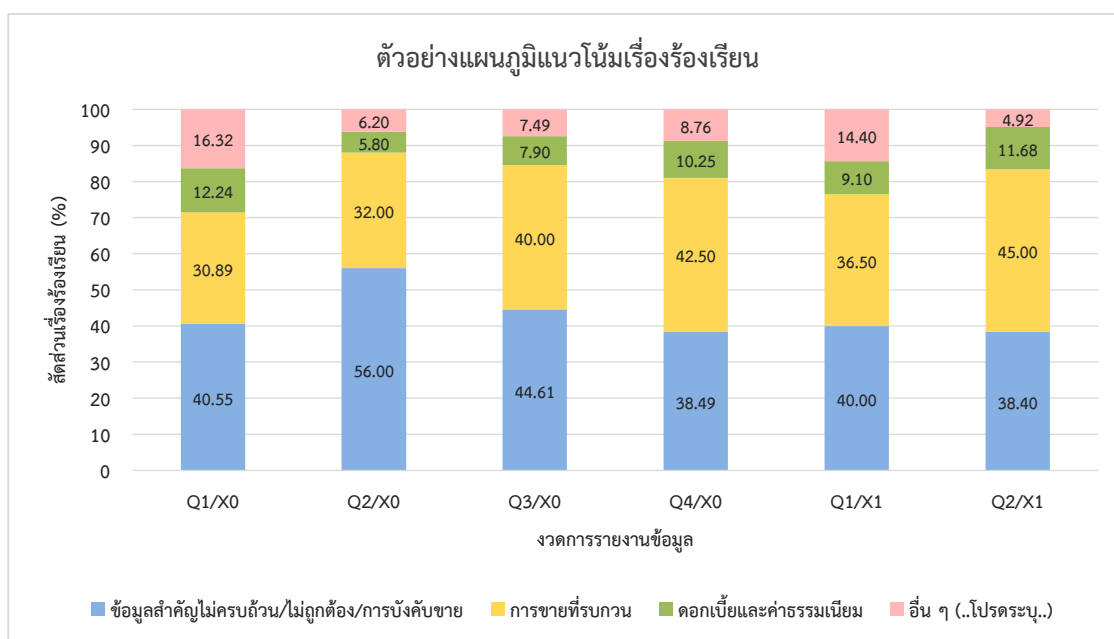
ให้ผู้ให้บริการนำข้อมูลที่จัดทำรายไตรมาสมาเปิดเผยบนเว็บไซต์ (สำหรับผู้ให้บริการที่มี
เว็บไซต์) หรือเปิดเผยที่สถานประกอบการ (สำหรับผู้ให้บริการที่ไม่มีเว็บไซต์) ด้วยความถี่รายไตรมาส
ตามรูปแบบที่กำหนดในเอกสารแนบ 1.3 และให้เผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นสุด
ระยะเวลาการรายงาน

⁵ เฉพาะกรณีรายการโอนเงินและชำระเงินเท่านั้นที่จะพิจารณาจากจำนวนรายการ (Transaction) ที่ปรากฏตลอดช่วง
ระยะเวลาที่จัดทำรายงาน สำหรับผลิตภัณฑ์ประเภทอื่นจะพิจารณาจากจำนวนบัญชีที่ปรากฏ ณ วันที่จัดทำรายงาน

การเปิดเผยข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตรงกับความประสงค์ รวมทั้งสามารถเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง ธปท. จึงกำหนดให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงิน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จำนวน 4 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวโน้มเรื่องร้องเรียน



ให้ผู้ให้บริการนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนสุทธิตามที่ปรากฏในคอลัมน์ III ของแบบรายงาน 1.1 มาแสดงในรูปแบบกราฟตามรูปข้างต้น โดยอ้างอิงแนวทาง ดังนี้

(1) จำแนกเรื่องร้องเรียนออกเป็น 4 ประเภทหลัก ได้แก่ (ก) ปัญหาการให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง (รวมปัญหาการบังคับขาย) (ข) ปัญหาการขายที่รีบด่วน (ค) ปัญหาดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม และ (ง) ปัญหาอื่น ๆ ซึ่งเป็นปัญหามองนอกเหนือจากปัญหาตาม (ก)-(ค)

ทั้งนี้ ให้ผู้ให้บริการระบุลักษณะของปัญหาการใช้บริการทางการเงินที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิตามกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อปีที่อยู่ภายใต้หัวข้อ “อื่น ๆ” ทั้งหมด⁶

(2) คำนวณหาสัดส่วนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทปัญหา โดยรวมข้อมูลจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาประเภทเดียวกันไว้ด้วยกัน เช่น นำข้อมูลปัญหาการ

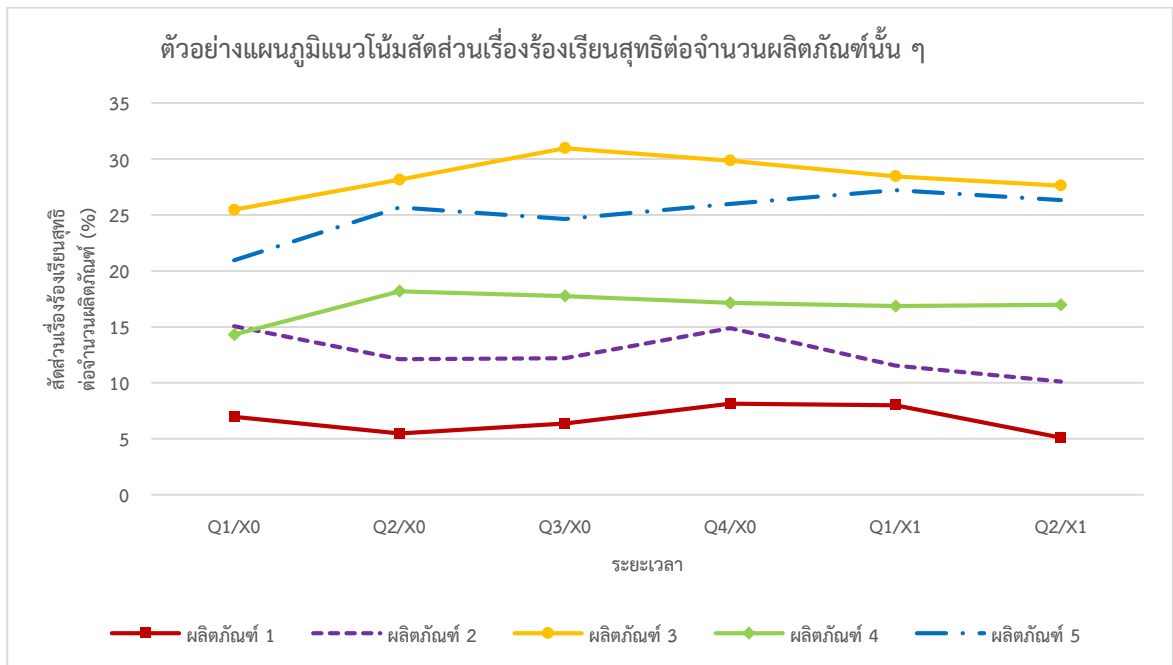
⁶ ตัวอย่าง ในงวดการรายงานล่าสุด มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อปีที่อยู่ภายใต้หัวข้อ “อื่น ๆ” ทั้งหมดในทุกผลิตภัณฑ์ 1,000 เรื่อง โดยมีปัญหาเรื่องการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมจำนวน 60 เรื่อง ให้ผู้ให้บริการระบุลักษณะของปัญหาดังกล่าวเพิ่มเติมด้วย

ขายที่รับกวนของผลิตภัณฑ์เงินฝากรวมกับข้อมูลปัญหาการขายที่รับกวนของผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต และ ผลิตภัณฑ์ประเภทอื่น ๆ ด้วย (ถ้ามี) และหารด้วยจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิรวมทุกผลิตภัณฑ์

(3) นำตัวเลขที่ได้จากข้อ (2) มาแสดงในรูปแบบกราฟตามงวดของการรายงานข้อมูล เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนตามประเภทปัญหาของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง

ทั้งนี้ ให้ผู้ให้บริการนำข้อมูลที่จัดทำรายไตรมาสมาเปิดเผยภายใน 45 วันนับจากวันสิ้นสุดระยะเวลาการรายงาน โดยให้ผู้ให้บริการจัดทำและแสดงข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบแนวโน้มรวมทั้งสิ้น 6 งวด การรายงานข้อมูล (6 ไตรมาส) และให้เริ่มเปิดเผยข้อมูลครั้งแรกโดยใช้ข้อมูลตั้งแต่งวดไตรมาสที่ 1 ของ ปี 2562 เป็นต้นไป

2. แนวโน้มสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลิตภัณฑ์แรก (ณ งวดการรายงานล่าสุด)



ให้ผู้ให้บริการนำข้อมูลจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิตามที่ปรากฏในคอลัมน์ III ของแบบรายงาน 1.1 และจำนวนผลิตภัณฑ์ ณ วันสิ้นสุดที่รายงานตามที่ปรากฏในคอลัมน์ II ของแบบรายงาน 1.2 มาจัดทำข้อมูลเพื่อแสดงในรูปแบบกราฟตามรูปข้างต้น โดยอ้างอิงแนวทาง ดังนี้

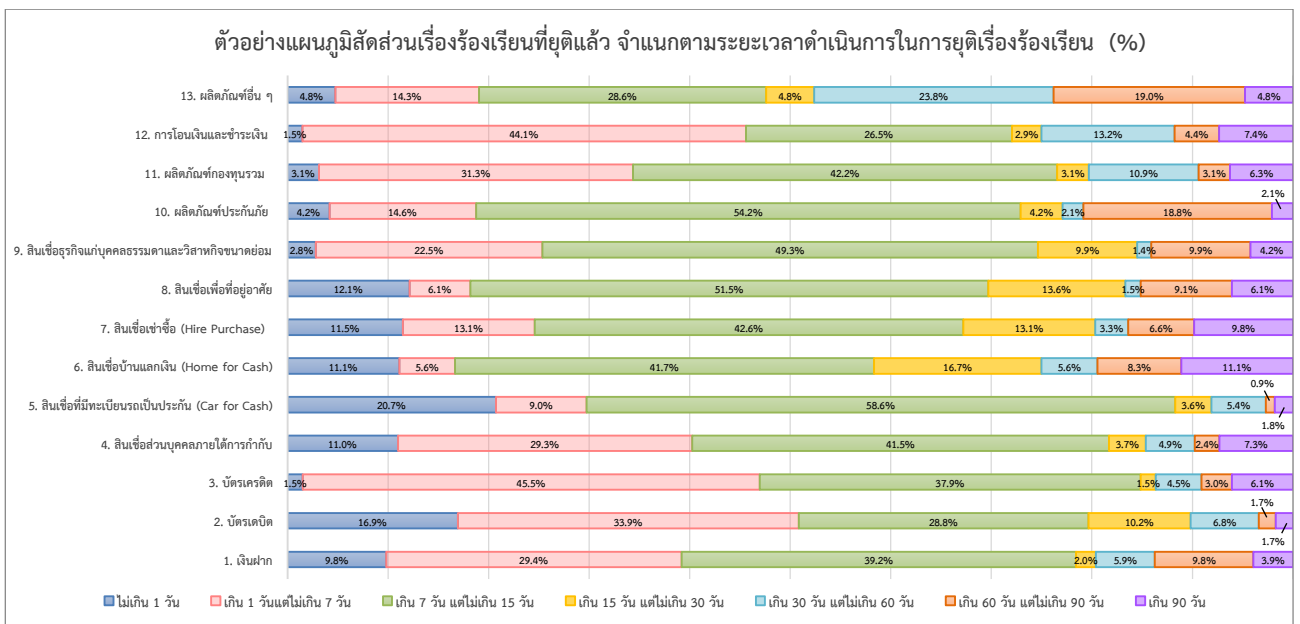
(1) เลือกผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุดในงวดการรายงานจำนวน 5 ผลิตภัณฑ์ โดยพิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิของแต่ละผลิตภัณฑ์ตามที่ปรากฏในคอลัมน์ III ของแบบรายงาน 1.1

(2) นำข้อมูลเรื่องร้องเรียนสุทธิตามที่ปรากฏในคอลัมน์ III ของแบบรายงาน 1.1 ของผลิตภัณฑ์ 5 ประเภทตามที่เลือกในข้อ (1) มาหารด้วยจำนวนผลิตภัณฑ์ ณ วันสิ้นสุดที่รายงานตามที่

ปรากฏในคอลัมน์ II ของแบบรายงาน 1.2 เพื่อหาสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ เพื่อนำมาแสดงในรูปแบบกราฟตามที่กำหนด⁷

ทั้งนี้ ให้ผู้ให้บริการนำข้อมูลที่จัดทำตามแนวทางข้างต้นมาเปิดเผยด้วยความถี่รายไตรมาส โดยให้ผู้ให้บริการจัดทำและแสดงข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบแนวโน้มรวมทั้งสิ้น 6 งวดการรายงานข้อมูล (6 ไตรมาส) และให้เริ่มเปิดเผยข้อมูลครั้งแรกโดยใช้ข้อมูลตั้งแต่งวดไตรมาสที่ 1 ของปี 2562 เป็นต้นไป โดยในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุดในงวดการรายงานล่าสุดเปลี่ยนไปจากงวดการรายงานก่อนหน้า ให้ผู้ให้บริการปรับปรุงข้อมูลผลิตภัณฑ์ของงวดการรายงานก่อนหน้าที่จะใช้ในการแสดงผลเพื่อเปรียบเทียบแนวโน้มให้สอดคล้องกับข้อมูลในงวดการรายงานปัจจุบันด้วย

3. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน

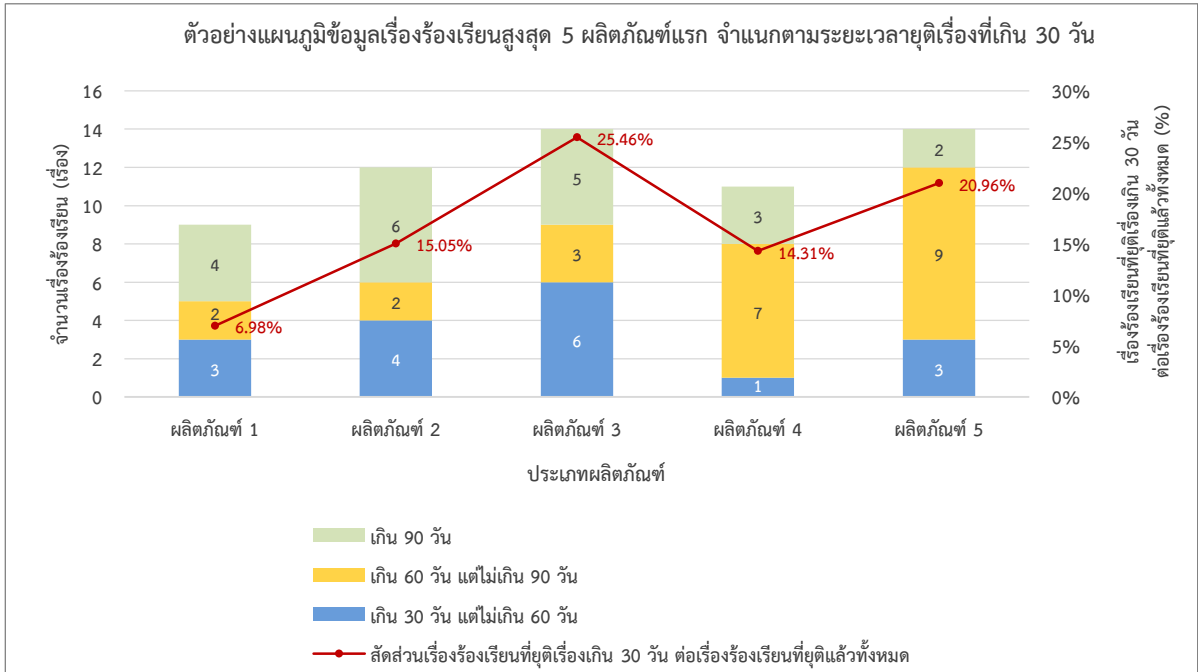


ให้ผู้ให้บริการนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน ตามที่ปรากฏในคอลัมน์ดังต่อไปนี้ ไม่เกิน 1 วัน / เกิน 1 วัน แต่ไม่เกิน 7 วัน / เกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 15 วัน / เกิน 15 วัน แต่ไม่เกิน 30 วัน / เกิน 30 วัน แต่ไม่เกิน 60 วัน / เกิน 60 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน / เกิน 90 วัน ของแบบรายงาน 1.2 มาหารด้วยจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วของแต่ละผลิตภัณฑ์ตามที่ปรากฏในคอลัมน์ I ของแบบรายงาน 1.2 เพื่อนำมาแสดงสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียนของผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท จำนวน 13 ผลิตภัณฑ์ ในรูปแบบกราฟตามที่กำหนดข้างต้น

⁷ ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ใดมีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ แตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์อื่นค่อนข้างมาก จนทำให้ไม่สามารถแสดงข้อมูลในกราฟได้ ให้ผู้ให้บริการสามารถปรับ scale การนำเสนอได้ โดยให้ระบุเป็นหมายเหตุไว้ใต้กราฟด้วย เช่น กรณีผลิตภัณฑ์ 1 มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนสุทธิต่อจำนวนผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ในแต่ละงวดใกล้เคียง 0% ได้แก่ 0.002% 0.005% ให้ปรับ scale โดยคูณด้วย 1,000 และแสดงข้อมูลในกราฟด้วย 2% และ 5% ตามลำดับ

ทั้งนี้ ให้ผู้ให้บริการนำข้อมูลที่จัดทำรายไตรมาสมาเปิดเผยด้วยความถี่รายไตรมาส โดยให้เริ่มเปิดเผยข้อมูลครั้งแรกโดยใช้ข้อมูลตั้งแต่งวดไตรมาสที่ 1 ของปี 2562 เป็นต้นไป

4. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสูงสุด 5 ผลลัพธ์แรก จำแนกตามระยะเวลายุติเรื่องที่เกิดขึ้น 30 วัน



ให้ผู้ให้บริการนำข้อมูลจากแบบรายงาน 1.2 มาแสดงในรูปแบบกราฟข้างต้น โดยอ้างอิงแนวทาง ดังนี้

(1) เลือกผลลัพธ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุดในงวดการรายงานจำนวน 5 ผลลัพธ์ โดยพิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนสุทธิของแต่ละผลลัพธ์ตามที่ปรากฏในคอลัมน์ III ของแบบรายงาน 1.1

(2) นำข้อมูลจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องเกิน 30 วันขึ้นไป ตามที่ปรากฏในคอลัมน์ เกิน 30 วัน แต่ไม่เกิน 60 วัน / เกิน 60 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน / เกิน 90 วัน ของแบบรายงาน 1.2 ของผลลัพธ์ 5 ประเภทตามที่ได้เลือกในข้อ (1) มาจัดทำกราฟแท่งแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วแยกตามระยะเวลาการดำเนินการ

(3) คำนวณหาสัดส่วนของเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องเกิน 30 วันขึ้นไปต่อเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วทั้งหมดของผลลัพธ์นั้น ๆ โดยนำผลรวมของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการยุติเรื่องเกิน 30 วันขึ้นไปที่ได้จากข้อ (2) หารด้วยจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วทั้งหมดของผลลัพธ์นั้น ๆ ตามที่ปรากฏในคอลัมน์ I ของแบบรายงาน 1.2 มาจัดทำกราฟเส้น เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการ

ทั้งนี้ ให้ผู้ให้บริการนำข้อมูลที่จัดทำรายไตรมาสมาเปิดเผยด้วยความถี่รายไตรมาส โดยให้เริ่มเปิดเผยข้อมูลครั้งแรกโดยใช้ข้อมูลตั้งแต่งวดไตรมาสที่ 1 ของปี 2562 เป็นต้นไป

**แบบรายงานข้อมูลการให้บริการที่กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรม
การให้บริการทางการเงินด้านระยะเวลา (Service Level Agreement : SLA)**

1. แนวทางการรายงาน

ให้ผู้ให้บริการรายงานข้อมูลการให้บริการที่กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมการให้บริการทางการเงินด้านระยะเวลา (Service Level Agreement : SLA) โดยบันทึกข้อมูลแยกเป็นรายเดือนตามรูปแบบที่กำหนดในตารางข้อ 2. ทั้งนี้ ให้ผู้ให้บริการนับจำนวนเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนหลังจากการประกาศ SLA และผู้ให้บริการดำเนินการแล้วเสร็จ / แจ้งยุติ / แจ้งความคืบหน้าในเดือนนั้น ๆ

(1) ระยะเวลา SLA ที่ผู้ให้บริการประกาศ หมายถึง ระยะเวลา SLA ที่ผู้ให้บริการประกาศใช้ ซึ่งอาจเท่ากับหรือต่ำกว่า SLA มาตรฐานอุตสาหกรรม

(2) จำนวนเรื่องร้องเรียน หมายถึง จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ผู้ให้บริการได้รับและมีการดำเนินการแล้วเสร็จ / แจ้งยุติ / แจ้งความคืบหน้า ในจำนวนเวลานั้น ๆ โดยแบ่งออกเป็น

(2.1) ภายใน SLA ที่ผู้ให้บริการประกาศ หมายถึง จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นที่ผู้ให้บริการดำเนินการแล้วเสร็จ / แจ้งยุติ / แจ้งความคืบหน้าระหว่างระยะเวลา SLA ที่ผู้ให้บริการประกาศ

(2.2) เกิน SLA ที่ผู้ให้บริการประกาศ แต่ภายใน SLA มาตรฐานอุตสาหกรรม หมายถึง จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นที่ผู้ให้บริการดำเนินการแล้วเสร็จ / แจ้งยุติ / แจ้งความคืบหน้า ในระยะเวลาที่เกินจาก SLA ที่ผู้ให้บริการประกาศ แต่ยังไม่เกินระยะเวลา SLA มาตรฐานอุตสาหกรรม (ผู้ให้บริการที่ประกาศ SLA เท่ากับอุตสาหกรรมไม่ต้องกรอกข้อมูลนี้)

(2.3) เกิน SLA มาตรฐานอุตสาหกรรม หมายถึง จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นที่ผู้ให้บริการดำเนินการแล้วเสร็จ / แจ้งยุติ / แจ้งความคืบหน้าเกินระยะเวลา SLA มาตรฐานอุตสาหกรรม

2. แบบรายงานข้อมูลการให้บริการที่กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมการให้บริการทางการเงิน ด้านระยะเวลา (Service Level Agreement : SLA)

รายงานข้อมูลการให้บริการที่กำหนด SLA						
รหัสสถาบัน	กรุณาเลือก					
ชื่อผู้ให้บริการ	-					
งวด	ไตรมาส 1	ค.ศ.		2019		
เดือน	มกราคม					
การให้บริการทางการเงิน	ระยะเวลา SLA ที่ สง. ประกาศ	จำนวนเรื่องร้องเรียน			% เรื่องร้องเรียนที่เกิน SLA ที่ สง. ประกาศ	
		ภายใน SLA ที่ สง. ประกาศ	เกิน SLA ที่ สง. ประกาศ แต่ภายใน SLA มาตรฐานอุตสาหกรรม	เกิน SLA มาตรฐานอุตสาหกรรม		
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางร้องเรียนต่าง ๆ						
1.1 การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center					0.0%	
1.2 การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website					0.0%	
1.3 การร้องเรียนช่องทาง Facebook					0.0%	
1.4 การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์					0.0%	
1.5 การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร					0.0%	
1.6 การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขา					0.0%	
2. การแจ้งยุติหรือแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางร้องเรียน						
2.1 การแจ้งยุติ					0.0%	
2.2 การแจ้งความคืบหน้า (กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ภายใน 15 วัน)					0.0%	
3. การไถ่ถอนหลักประกันสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย ธนาคารดำเนินการจนพร้อมให้ลูกค้ามาไถ่ถอนหลักประกันได้						
3.1 กรณีชำระหนี้เสร็จสิ้น					0.0%	
3.2 กรณี Refinance					0.0%	
4. การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้ใช้ซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย เมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น						
ธนาคารดำเนินการจนพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้ลูกค้า					0.0%	
5. การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดา รายย่อย						
ธนาคารแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน					0.0%	
6. การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย						
ธนาคารออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย					0.0%	
7. การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย (เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ)						
7.1 ทางวาจา					0.0%	
7.2 ลายลักษณ์อักษร					0.0%	
8. การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารเดียวกัน แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจริด) ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)						
8.1 กรุงเทพฯและปริมณฑล					0.0%	
8.2 ต่างจังหวัด					0.0%	
9. การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจริด) ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)						
9.1 กรุงเทพฯและปริมณฑล					0.0%	
9.2 ต่างจังหวัด					0.0%	
10. การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM/CDM/Internet/Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาด ยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจริด) ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)						
10.1 กรณีเลือกใช้บริการพร้อมเพย์					0.0%	
10.2 กรณีเลือกใช้บริการอื่นที่ไม่ใช่พร้อมเพย์					0.0%	
11. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี กรณีภายในธนาคารเดียวกัน (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจริด)						
ธนาคารตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ					0.0%	
12. การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี ต่างธนาคาร (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจริด)						
ธนาคารตรวจสอบ และแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ					0.0%	
13. การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์						
13.1 บัตร ATM					0.0%	
13.2 บัตรเครดิต					0.0%	
13.3 บัตรเดบิต					0.0%	
14. การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตร (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ)						
14.1 บัตรเครดิต					0.0%	
14.2 บัตรเดบิต					0.0%	
15. การขอข้อมูลประเภทต่าง ๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย						
15.1 การคำนวณดอกเบี้ยบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด					0.0%	
15.2 การคำนวณดอกเบี้ยสินเชื่อ					0.0%	
15.3 การคำนวณดอกเบี้ยเช่าซื้อ					0.0%	
15.4 รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement)					0.0%	
รวม		0		0	0.0%	