

ผลการตรวจสอบ

ขอบเขตการตรวจสอบ

การตรวจสอบการดำเนินงานตามปกติ (routine inspection) ของบริษัทครั้งนี้เป็นการตรวจสอบครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 1 - 26 มีนาคม 2564 โดยมีขอบเขตข้อมูลที่ใช้ในการสุ่มตรวจสอบระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2563 ถึง 31 มกราคม 2564

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

เพื่อประเมินการดำเนินการ การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลตนเองของบริษัท โดยให้ความสำคัญในเรื่อง (1) โครงสร้างการบริหารจัดการและบุคลากร (2) ระบบเปิดบัญชีและทำความรู้จักลูกค้า (3) ระบบการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล (4) ระบบฝาก ถอน โอน และเก็บรักษาทรัพย์สินลูกค้า (5) ระบบแสดงทรัพย์สินลูกค้า (6) ระบบงานที่ช่วยเสริมสร้างและรักษากลไกการทำงานของระบบซื้อขายให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Market Surveillance) (7) ระบบรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (8) ระบบงานในการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และ (9) ระบบการรับและจัดการข้อร้องเรียน

ผลการตรวจสอบ

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>1. ระบบการเปิดบัญชี และพิสูจน์ตัวตนของลูกค้า (“KYC/CDD”)</p> <p><u>ประเด็นที่อาจเข้าข่ายผิดกฎหมาย</u></p> <p>กระบวนการทำ KYC/CDD ยังไม่รัดกุมเพียงพอที่จะทำให้มั่นใจได้ว่า บริษัทรู้จักและสามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของลูกค้า หรือผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงหรือพิจารณาความเสี่ยงและจัดกลุ่มลูกค้า หรือประเมินศักยภาพและความเหมาะสมในการลงทุนของลูกค้าได้ รวมทั้งสามารถกำกับดูแลการกระทำที่อาจไม่เหมาะสม</p>	<p>บริษัทได้มีการปรับปรุงโดย</p> <p>1. ดำเนินการพัฒนาระบบการกรอกข้อมูล KYC เพิ่มขึ้น โดยลูกค้าจะต้องระบุข้อมูลส่วนตัวและอาชีพให้ชัดเจน ส่งผลให้สามารถจัดระดับความเสี่ยงลูกค้าได้ถูกต้อง ซึ่งหากปรากฏเป็นลูกค้าที่อยู่ในระดับความเสี่ยงสูง จะต้องได้รับการอนุมัติการเปิดบัญชีโดย CEO</p>	<p>สั่งการให้บริษัทดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน รวมทั้งกำชับให้บริษัทระมัดระวังการปฏิบัติงานและการควบคุมดูแลให้รัดกุม รอบคอบ และเป็นไปตามที่ระเบียบข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ของบริษัทและตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้ง</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>ของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันอาจเข้าข่ายเป็นการปฏิบัติไม่ชอบด้วยกฎหมายตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ที่ กธ. 19/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล ลงวันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 (“ประกาศ กธ. 19/2561”) ข้อ 8 ข้อ 23 ข้อ 24 และข้อ 25</p> <p>1.1 บริษัทไม่ได้จัดให้ลูกค้าเปิดเผยข้อมูลหรือดำเนินการตรวจสอบเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลของลูกค้าไม่ชัดเจน และ/หรือมีข้อน่าสงสัยทำให้ไม่มั่นใจในคุณภาพของการทำความรู้จักและตรวจสอบตัวตนของลูกค้า</p> <p>1.2 บริษัทตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าในการเปิดบัญชียังไม่รัดกุมเพียงพอ</p> <p>1.3 บริษัทไม่จัดให้มีการสอบถามความถูกต้องของการอนุมัติเปิดบัญชี เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาด และความเสียหายต่อบริษัทและลูกค้า โดยพบกรณีการปฏิบัติงานที่บกพร่อง</p> <p>1.4 บริษัทไม่ได้ดำเนินการทบทวนปรับปรุงข้อมูลลูกค้าตามรอบระยะเวลา (review KYC/CDD) และ</p>	<p>2. กำหนดให้ลูกค้านิติบุคคลต้องระบุวัตถุประสงค์ในการเปิดบัญชี และกำหนดเอกสารที่ต้องใช้ในการสมัครบัญชีประเภทนิติบุคคลเพื่อระบุผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงได้ และดำเนินการทบทวนลูกค้าซึ่งมีบัญชีกับบริษัทมากกว่า 1 บัญชีให้เหลือบัญชีเดียว</p> <p>3. กำหนดเงื่อนไขการลงนามของกรรมการและการขอหนังสือมอบอำนาจ โดยระบุรายละเอียดประเภทเอกสารที่ต้องใช้ในการสมัครบัญชีประเภทนิติบุคคลไว้ด้วย</p> <p>4. กำหนดให้พนักงานมีการตรวจสอบข้อมูลประกอบการเปิดบัญชีจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ โดยบริษัทจะจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ได้ทำการตรวจสอบและบันทึกเพื่อเป็นหลักฐานให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้</p> <p>5. ดำเนินการพัฒนาระบบการกรอกข้อมูล KYC เพิ่มขึ้น โดยลูกค้าจะต้องระบุข้อมูลส่วนตัว และอาชีพ รายได้ ให้ชัดเจน ส่งผลให้สามารถจัดระดับความเสี่ยงลูกค้าได้ถูกต้อง ซึ่งหากปรากฏเป็นลูกค้าที่อยู่ในระดับความเสี่ยงสูง และกำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้อนุมัติการเปิดบัญชี</p>	<p>ระบบงานหรือแนวทางแก้ไขที่ได้แก้ไขตามที่ได้ชี้แจงสำนักงานไว้อย่างเคร่งครัด</p> <p>สำหรับการปฏิบัติที่อาจเข้าข่ายผิดกฎหมาย สำนักงานจะพิจารณาดำเนินการตามควรแก่กรณีต่อไป</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>ไม่จัดให้มีแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อการทำความรู้จักและตรวจสอบข้อมูลลูกค้าในเชิงลึก (enhanced KYC/CDD)</p> <p>1.5 บริษัทไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานในการระงับการใช้บัญชีของลูกค้า โดยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้เองและบันทึกเหตุผลของการระงับบัญชีลูกค้า โดยไม่ต้องขออนุมัติใด ๆ ก่อนดำเนินการ ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าเกิดความเสียหาย และอาจเป็นการไม่ปฏิบัติตามสัญญาการใช้บริการ (User's agreement) ของบริษัทได้</p> <p>1.6 บริษัทไม่ได้ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ทำหน้าที่ market maker ว่า มีความเหมาะสมในการทำหน้าที่และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดหรือไม่</p>	<p>6. ปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการป้องกันการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งบริษัทจะจัดทำแนวทางปฏิบัติงานในการทำ enhanced KYC/CDD ด้วย โดยบริษัทได้เริ่มดำเนินการทบทวนปรับปรุงข้อมูลลูกค้า โดยจะทำการส่งอีเมลไปยังลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ายืนยัน หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลของตนเองกลับมา เพื่อทบทวนตามรอบการทบทวนของบริษัท</p> <p>7. กำหนดแนวการปฏิบัติงานใหม่ในการระงับการใช้บัญชีของลูกค้า โดยระบุให้เมื่อมีการร้องขอให้มีการปิดบัญชี ผู้ปฏิบัติงานสามารถพิจารณาคำร้องขอนั้น ๆ และส่งให้หัวหน้าทีมเป็นผู้อนุมัติในการปิดบัญชีนั้นต่อไป</p> <p>8. ดำเนินการตรวจสอบถึงคุณสมบัติของ market maker</p>	
<p>2. <u>ระบบการคัดเลือกและซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล</u></p> <p><u>ประเด็นสำคัญ</u></p> <p>2.1 ระบบคัดเลือกเหรียญและความขัดแย้งทางผลประโยชน์</p> <p>2.1.1 กระบวนการคัดเลือกสินทรัพย์ดิจิทัลที่จะนำมาให้บริการซื้อขายของบริษัทยังไม่มีรัดกุม</p>	<p>บริษัทได้มีการปรับปรุงโดย</p> <p>1. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการคัดเลือกสินทรัพย์ดิจิทัลของบริษัทให้รัดกุมมากขึ้น โดยมีการจัดทำเกณฑ์การคัดเลือกสินทรัพย์ดิจิทัล (listing rules) ฉบับใหม่ ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน (Scoring) ที่ชัดเจน</p>	<p>สั่งการให้บริษัทดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานตามที่บริษัทชี้แจง รวมทั้งกำชับให้บริษัทระมัดระวังการปฏิบัติงานและการควบคุมดูแลให้รัดกุม รอบคอบ และ</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>เพียงพอ อันอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายหากนำเหรียญที่ไม่มีค่านาเชื่อถือมาให้บริการซื้อขายของบริษัท</p> <p>2.1.2 บริษัทไม่ได้กำหนดมาตรการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการพิจารณาคัดเลือกสินทรัพย์ดิจิทัลกรณีที่ถูกพิจารณาคัดเลือกหรือผู้ที่เกี่ยวข้องของบุคคลดังกล่าวมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในคริปโทเคอร์เรนซีหรือโทเคนดิจิทัล</p> <p>2.2 ระบบซื้อขาย</p> <p>2.2.1 บริษัทไม่ได้มีการติดตามการปฏิบัติงานของ market maker ส่งผลให้ market maker ไม่ได้ปฏิบัติตามสัญญาที่กำหนด</p> <p>2.2.2 บริษัทไม่ได้จัดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติในการหยุดซื้อขายเหรียญใน trading rule เพิ่มเติม เพื่อรองรับกรณีเกิดเหตุที่ทำให้ระบบซื้อขายขัดข้อง การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีของเหรียญหรือคุณลักษณะของเหรียญ เป็นต้น</p>	<p>และมีความเป็นมาตรฐาน โดยการปรับปรุงดังกล่าวบริษัทได้ดำเนินการและอยู่ในระหว่างการยื่นต่อคณะกรรมการ ก.ล.ต. เพื่อการพิจารณาและอนุมัติต่อไป</p> <p>2. ปรับปรุงนโยบายกระบวนการคัดเลือกสินทรัพย์ดิจิทัล โดยได้เปลี่ยนแปลงจากหน่วยงาน Compliance เป็นหน่วยงาน Due Diligence Team ซึ่งได้แก่พนักงานในส่วน Corporate Strategy</p> <p>3. จัดทำระบบติดตามการปฏิบัติงานของ market maker และการตรวจสอบการปฏิบัติงานของ market maker ให้เป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญา โดยได้มีการกำหนดค่าปรับกรณี market maker ไม่สามารถทำได้ตามที่ตกลงและระบุไว้ในสัญญา</p>	<p>เป็นไปตามที่ระเบียบข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ของบริษัทและตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งระบบงานหรือแนวทางแก้ไขที่ได้แก้ไขตามที่ได้ชี้แจงสำนักงานไว้อย่างเคร่งครัด</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>3. <u>ระบบฝาก ถอน โอน และเก็บรักษาทรัพย์สินลูกค้า</u></p> <p>3.1 <u>กรณีสินทรัพย์ดิจิทัล</u></p> <p><u>ประเด็นที่อาจเข้าข่ายผิดกฎหมาย</u></p> <p>3.1.1 บริษัทไม่ได้จัดให้มีระบบเก็บรักษาสินทรัพย์ดิจิทัลในลักษณะที่สามารถชี้เฉพาะได้ว่าเป็นสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้าหรือของบริษัทโดยปราศจากเหตุสงสัย ซึ่งอาจเข้าข่ายเป็นการปฏิบัติไม่เป็นไปตามข้อ 10/3 (2)¹ ของประกาศ กธ. 19/2561 และตามมาตรา 31 แห่งพระราชกำหนดการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล พ.ศ. 2561 (“พ.ร.ก. สินทรัพย์ดิจิทัล”)</p> <p>3.1.2 บริษัทไม่ได้จัดเก็บรักษาสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้าไว้ในระบบที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายเมื่อทำธุรกรรมเท่านั้น (“cold wallet”) ในสัดส่วนตามเกณฑ์ที่สำนักงานกำหนด ซึ่งอาจเข้าข่ายเป็นการปฏิบัติไม่เป็นไปตามข้อ 10/4 ของประกาศ กธ. 19/2561</p>	<p>บริษัทได้มีการปรับปรุงโดย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริษัทอยู่ระหว่างการทำสัญญาตกลงใช้ผู้ให้บริการภายนอกในการเก็บรักษาสินทรัพย์ของบริษัทและลูกค้าเมื่อสัญญาแล้วเสร็จ บริษัทจะดำเนินการเก็บสินทรัพย์ในสัดส่วนตามที่กฎหมายกำหนด 2. บริษัทมีการระบุถึงผู้มีอำนาจที่สามารถร่วมกันดำเนินการโอน/ถอนสินทรัพย์ได้ต้องมีจำนวนสองคน 3. บริษัทได้ดำเนินการจัดให้มีบัญชีเงินฝากที่ระบุอย่างชัดเจนว่าเป็นการดำเนินการโดยผู้ประกอบธุรกิจเพื่อประโยชน์ของลูกค้าแล้ว โดยได้ดำเนินการแล้วเสร็จในทุกบัญชีแล้ว 	<p>สำนักงานเห็นควรสั่งการให้บริษัทดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานในประเด็นที่บริษัทยังไม่ได้ดำเนินการแก้ไข และควบคุมดูแลและระมัดระวังการปฏิบัติงานเกี่ยวกับทรัพย์สินลูกค้าให้รอบคอบ และรัดกุม เพื่อมิให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้า</p> <p>สำหรับการปฏิบัติที่อาจเข้าข่ายผิดกฎหมาย สำนักงานจะพิจารณาดำเนินการตามควรแก่กรณีต่อไป</p>

¹ ปัจจุบันยังคงเป็นการไม่ปฏิบัติตามข้อ 10/3 ของประกาศ กธ. 19/2561 แก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศคณะกรรมการ ก.ล.ต. ที่ กธ. 1/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล (ฉบับที่ 13) ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>3.1.3 บริษัทไม่ได้กำหนดให้การโอนสินทรัพย์ดิจิทัลต้องกระทำโดยบุคคลที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน ยืนยันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยพบว่าบริษัทกำหนดให้ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) เป็นผู้ทำรายการและอนุมัติรายการเพียงคนเดียว ซึ่งอาจเข้าข่ายเป็นการปฏิบัติไม่เป็นไปตามข้อ 10/4 ของประกาศ กธ. 19/2561</p> <p>3.1.4 บริษัทไม่ได้นำสินทรัพย์ดิจิทัลซึ่งต้องเก็บไว้ใน cold wallet ในกรณีบริษัทเก็บรักษา สินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้าตั้งแต่ 15 ล้านบาทขึ้นไปเป็นระยะเวลา 5 วันติดต่อกันไปฝากไว้กับผู้ให้บริการรับฝากสินทรัพย์ดิจิทัล ซึ่งอาจเข้าข่ายเป็นการปฏิบัติไม่เป็นไปตามข้อ 10/4 ของประกาศ กธ. 19/2561</p> <p>3.2 <u>กรณีทรัพย์สินประเภทเงิน</u></p> <p><u>ประเด็นที่อาจเข้าข่ายผิดกฎหมาย</u></p> <p>บริษัทไม่ได้จัดให้มีบัญชีเงินฝากที่ระบุอย่างชัดเจนว่า เป็นการดำเนินการโดยผู้ประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัลเพื่อประโยชน์ของลูกค้า ซึ่งอาจเข้าข่าย</p>		

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
เป็นการปฏิบัติไม่เป็นไปตามข้อ 10/3 (1) ² ของประกาศ กธ. 19/2561		
<p>4. <u>ระบบที่ช่วยเสริมสร้างและรักษากลไกการทำงาน</u> <u>ของระบบซื้อขายให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย</u> <u>(Market Surveillance)</u></p> <p><u>ประเด็นสำคัญ</u></p> <p>4.1 บริษัทยังไม่ได้จัดให้มีระบบตรวจสอบกรณีการกระทำไม่เป็นธรรมตามที่กำหนดในหมวด 6 ของ พ.ร.ก. สินทรัพย์ดิจิทัลไว้อย่างครบถ้วน เช่น การใช้ข้อมูลภายใน เป็นต้น</p> <p>4.2 บริษัทยังไม่ได้กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบสภาพการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลที่ชัดเจน กล่าวคือ บริษัทกำหนดให้พนักงานฝ่าย Operation Analyst ซึ่งมีพนักงานเพียงแค่ 1 คน เป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบสภาพการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล ทำให้อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงที่พนักงานดังกล่าวไม่สามารถติดตามสภาพการซื้อขาย</p>	<p>บริษัทได้มีการปรับปรุงโดย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริษัทได้มีการกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมหลักฐาน ตรวจสอบ และการรายงานต่อสำนักงาน รวมถึงรายละเอียดมาตรการลงโทษกับผู้ลงทุน และการกระทำไม่เป็นธรรมส่วนอื่นด้วย 2. บริษัทมีการเพิ่มพนักงานในส่วน Corporate Strategy ขึ้นมาแล้วอีก 1 คน เพื่อเข้ามาช่วยรับผิดชอบในส่วนนี้ 	<p>สั่งการให้บริษัทติดตามดูแลระบบตรวจสอบกรณีการกระทำไม่เป็นธรรม และกำหนดกระบวนการตรวจสอบสภาพการซื้อขายที่ผิดปกติที่มีกรอบระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน และรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบให้สำนักงานตามที่บริษัทได้กำหนดไว้ รวมทั้งกำชับให้บริษัทระมัดระวังการปฏิบัติงานและการควบคุมดูแลให้รัดกุมรอบคอบ และเป็นไปตามที่ระเบียบข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ของบริษัทและตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งระบบงานหรือแนวทางแก้ไขที่ได้แก้ไขตามที่ได้ชี้แจงสำนักงานไว้</p> <p>อย่างเคร่งครัด</p>

² ปัจจุบันยังเป็นการไม่ปฏิบัติตามข้อ 10/6 ของประกาศ กธ. 19/2561 แก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศคณะกรรมการ ก.ล.ต. ที่ กธ. 1/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล (ฉบับที่ 13) ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>ได้ตลอด 24 ชั่วโมงได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ หากสภาพศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลของบริษัทมีความผิดปกติเกิดขึ้น</p> <p>4.3 บริษัทไม่ได้กำหนดกระบวนการตรวจสอบสภาพการซื้อขายที่ผิดปกติ และมีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน</p> <p>4.4 บริษัทไม่ได้กำหนดขั้นตอน กรอบระยะเวลาที่เหมาะสม ในการดำเนินการหากเกิดสภาพการซื้อขายที่ผิดปกติแล้ว รวมถึงการกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมหลักฐาน ตรวจสอบ และการรายงานต่อสำนักงาน</p> <p>4.5 บริษัทไม่ได้แจ้งมาตรการลงโทษกับผู้ลงทุน เพื่อให้เกิดความชัดเจนและป้องกันความเสี่ยงจากการร้องเรียนของผู้ลงทุนได้</p>		
<p>5. ระบบงานในการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน</p> <p><u>ประเด็นสำคัญ</u></p> <p>หน่วยงาน compliance ไม่ได้ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานอย่างรัดกุมเพียงพอ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ทางการและบริษัทกำหนด กล่าวคือ หน่วยงาน compliance ยังไม่จัดทำแผนการตรวจสอบประจำปี และยังไม่ได้</p>	<p>บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โดยจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปี และสอบทานการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ</p>	<p>สั่งการให้บริษัทพิจารณาทบทวนแผนการตรวจสอบให้ครอบคลุมธุรกรรมฝากถอนทรัพย์สิน เพื่อให้สามารถกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าวได้รัดกุมยิ่งขึ้น รวมทั้งกำชับให้บริษัทติดตามดูแลให้มีการตรวจสอบ</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
ตรวจสอบหรือสอบทานการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมในหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน		ตามแผนการตรวจสอบที่ได้กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด
<p>6. <u>ระบบการรับและจัดการข้อร้องเรียน</u> <u>ประเด็นสำคัญ</u></p> <p>6.1 หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนไม่มีความเป็นอิสระ และอาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ กล่าวคือ บริษัทกำหนดให้หน่วยงาน customer service ซึ่งเป็นหน่วยงานพิจารณาการเปิดบัญชี และทำหน้าที่ติดต่อและให้บริการลูกค้า เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน จากลูกค้าและส่งต่อเรื่องร้องเรียนในกรณีที่เห็นว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ทำให้หน่วยงาน customer service อาจปฏิเสธการรับข้อร้องเรียน ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการเปิดบัญชี หรือการติดต่อและให้บริการลูกค้าที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของหน่วยงานดังกล่าวได้</p> <p>6.2 บริษัทไม่จัดให้มีระบบงานในการควบคุมและ ติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทมีการแก้ไขหรือดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน อย่างครบถ้วนและภายในระยะเวลาที่เหมาะสม</p>	<p>บริษัทได้มีการปรับปรุงโดย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สรรหาพนักงานในฝ่าย customer service เข้ามาเพิ่ม และแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริการผู้ใช้บริการ และลดปัญหาการให้บริการล่าช้า 2. แก้ไขโดยปรับปรุงระบบการติดตามการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียน จะเป็นที่ตามความรับผิดชอบของทีมย่อยซึ่งทุกครั้ง ที่เกิดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ จะอยู่ในระบบของบริษัท ที่มีการบันทึกไว้ ทั้งปัญหา และผู้รับผิดชอบ โดยจะสามารถ ตรวจสอบได้ถึงสถานะการแก้ไขได้ (Ticket / Log) 3. เพิ่มช่องทางการเลือก Submit requested บนหน้า เว็บไซต์ โดยแบ่งเป็นหัวข้อต่าง ๆ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเลือก ได้ว่าเป็นการ Submit requested ในหัวข้ออะไร รวมทั้ง หัวข้อการร้องเรียน ซึ่งแยกออกจากหัวข้อการสอบถามปัญหา ออกจากกัน 	<p>สั่งการให้บริษัทพิจารณาทบทวนและ ดำเนินการแก้ไข เพื่อให้การรับและจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงติดตามข้อร้องเรียน เป็นไปอย่างรัดกุมและเหมาะสม และให้ดำเนินการติดตามการจัดการ เรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาว่ามีการจัดการ อย่างเหมาะสมและเป็นไปตามเกณฑ์ของ บริษัทด้วย และขอให้บริษัทปฏิบัติ ให้เป็นไปตามที่ได้ชี้แจงต่อสำนักงาน อย่างเคร่งครัด</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>รวมทั้งแจ้งให้ลูกค้าทราบผลการพิจารณาหรือการดำเนินการของบริษัท</p> <p>6.3 บริษัทไม่มีการแยกเรื่องร้องเรียนและการสอบถามปัญหาการใช้งานออกจากกัน จึงอาจส่งผลกระทบต่อความเร็วและประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียนและอาจทำให้ข้อร้องเรียนเรื่องที่มีผลกระทบต่อลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ ไม่ได้รับการแก้ไขได้ทันที่</p> <p>6.4 บริษัทไม่ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการรับและจัดการข้อร้องเรียนในส่วนการบริการลูกค้า (customer service) อย่างเพียงพอ</p>	<p>4. สรรหาพนักงานในฝ่าย customer service เข้ามาเพิ่มและแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการผู้ใช้บริการ และลดปัญหาการให้บริการล่าช้า</p>	