

## รายงานผลตรวจสอบครั้งที่ 1 บริษัท บิทคับ ออนไลน์ จำกัด

### ขอบเขตการตรวจสอบ

การตรวจสอบการดำเนินงานตามปกติ (routine inspection) ของบริษัท บิทคับ ออนไลน์ จำกัด (“บริษัท”) ครั้งนี้ เป็นการตรวจสอบครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 1 – 26 มีนาคม 2564 โดยมีขอบเขตข้อมูลที่ใช้ในการสุ่มตรวจระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564 รวมทั้งติดตามและตรวจสอบการปรับปรุงแก้ไขระบบงานต่าง ๆ ได้แก่ (1) ระบบการซื้อขาย (2) ระบบที่ให้ลูกค้าสามารถถอนทรัพย์สินได้ทันที หากเกิดเหตุระบบซื้อขายขัดข้อง (3) BCP (4) ระบบการรับลูกค้า การยืนยันและพิสูจน์ตัวตนของลูกค้า (5) ระบบรับเรื่องร้องเรียน และ (6) ระบบที่ช่วยเสริมสร้างและรักษาความปลอดภัยการทำงานของระบบซื้อขายให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Market Surveillance) และบุคลากรของบริษัทตามการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต. ในการประชุมครั้งที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2564 และครั้งที่ 3/2564 เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2564<sup>1</sup> โดยพิจารณาข้อมูลและเอกสารที่บริษัทนำเสนอให้สำนักงานจนถึงวันที่ 28 มีนาคม 2564 ประกอบกับการตรวจสอบการดำเนินงานของบริษัทในครั้งนี้ด้วย

### วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

เพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินการกำกับดูแลตนเองของบริษัทและการบริหารความเสี่ยงในการดำเนินงานของบริษัท โดยให้ความสำคัญในเรื่อง (1) ระบบเปิดบัญชีและทำความรู้จักลูกค้า (2) ระบบฝาก ถอน โอน และเก็บรักษาทรัพย์สินลูกค้า (3) ระบบแสดงทรัพย์สินลูกค้า (4) ระบบ Market Surveillance (5) ระบบรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (6) ระบบงานในการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และ (7) ระบบการรับและจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งเพื่อติดตามและตรวจสอบระบบงานต่าง ๆ และบุคลากรตามการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต. ข้างต้น

### ผลการตรวจสอบ

---

<sup>1</sup> เนื่องจากปรากฏเหตุระบบการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลของบริษัทขัดข้องในช่วงปลายเดือนธันวาคม 2563 ต่อเนื่องถึงต้นเดือนมกราคม 2564 อันส่งผลกระทบต่อลูกค้าของบริษัทเป็นวงกว้าง คณะกรรมการ ก.ล.ต. ในการประชุมครั้งที่ 3/2564 วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2564 มีมติอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 35 วรรคสอง แห่งพระราชกำหนดการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล พ.ศ. 2561 (“พ.ร.ก. สินทรัพย์ดิจิทัลฯ”) สั่งการให้บริษัทระงับการเปิดรับลูกค้าใหม่ รวมถึงลูกค้าที่อยู่ระหว่างการดำเนินการยืนยันหรือเพื่อพิสูจน์ตัวตนเพื่อเปิดบัญชี จนกว่าจะแสดงให้เห็นได้ว่า บริษัทได้ปรับปรุงและมีระบบงานต่าง ๆ และบุคลากรที่มีความเหมาะสมและเพียงพอตามลักษณะ ขนาด และปริมาณธุรกิจ เพื่อให้สามารถประกอบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 1. การติดตามตรวจสอบการปรับปรุงแก้ไขระบบงานและบุคลากรตามการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.

1.1 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ในการประชุมครั้งที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2564 ใช้อำนาจตามมาตรา 35 วรรคหนึ่ง แห่ง พ.ร.ก. สินทรัพย์ดิจิทัลฯ สั่งการให้บริษัทแก้ไขระบบงานต่าง ๆ ให้แล้วเสร็จภายใน 5 วัน (ครบกำหนดวันที่ 23 มกราคม 2564) อย่างไรก็ตาม เมื่อครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว บริษัทไม่สามารถแก้ไขการดำเนินงานในประเด็นที่เป็นปัญหาได้

1.2 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ในการประชุมครั้งที่ 3/2564 เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2564 ใช้อำนาจตามมาตรา 35 วรรคสอง แห่ง พ.ร.ก. สินทรัพย์ดิจิทัลฯ สั่งให้บริษัทระงับการเปิดรับลูกค้าใหม่ รวมถึงลูกค้าที่อยู่ระหว่างการดำเนินการยืนยันหรือพิสูจน์ตัวตนเพื่อเปิดบัญชีจนกว่าจะแสดงให้เห็นใจได้ว่า บริษัทได้ปรับปรุงและมีระบบงานต่าง ๆ และบุคลากรที่เหมาะสมและเพียงพอตามลักษณะขนาด และปริมาณของธุรกิจ เพื่อให้สามารถประกอบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ในการประชุมครั้งที่ 7/2564 เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2564 พิจารณาผลการปรับปรุงระบบงานของบริษัทแล้ว มีมติให้สิ้นสุดการสั่งการตามมติคณะกรรมการ ก.ล.ต. ในการประชุมครั้งที่ 3/2564 ซึ่งมีผลให้บริษัทสามารถเปิดรับลูกค้าใหม่ได้ตามปกติตั้งแต่วันที่ 7 เมษายน 2564 เวลา 9.00 น. เป็นต้นไป

ประเด็นจากการตรวจสอบและการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.	การติดตามแก้ไขของบริษัท
<p><b>1. ปัญหาระบบซื้อขายล้ม</b></p> <p><b>1.1 ข้อเท็จจริง</b></p> <p>บริษัทระบุปัญหาระบบการซื้อขายล้มเกิดจากปริมาณธุรกรรมที่เพิ่มขึ้นสูงมากและแก้ไขโดยเพิ่มกำลังประมวลผล จำนวนฐานข้อมูลและปรับปรุงสถาปัตยกรรมระบบ เพื่อให้ปรับสมดุลการใช้ทรัพยากรแบบอัตโนมัติ ซึ่ง ณ วันที่ 3 มกราคม 2564 บริษัทได้เพิ่มกำลังประมวลผล โดยสามารถรองรับคำสั่งได้มากกว่า 150,000 คำสั่งต่อวินาที (จากเดิม 100,000 คำสั่งต่อวินาที) และจะปรับปรุงสถาปัตยกรรมของระบบใหม่ทั้งหมดภายในไตรมาส 2 ของปี 2564</p>	

ประเด็นจากการตรวจสอบและการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.	การติดตามแก้ไขของบริษัท
<p><b>1.2 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ในการประชุมครั้งที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2564 มีข้อสังเกตดังนี้</b></p> <p>(1) เหตุการณ์ระบบการซื้อขายล้มอาจแสดงถึงการดำเนินงานของบริษัทที่ยังขาดกระบวนการวางแผนด้านทรัพยากรการประมวลผลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระยะยาว และการดำเนินการทดสอบประสิทธิภาพของระบบ (capacity test และ stress test)</p> <p>(2) แม้บริษัทได้แก้ไขโดยเพิ่มหน่วยประมวลผลเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2564 แล้ว แต่การที่ระบบการซื้อขายยังคงล่ม 3 ชั่วโมง ณ วันที่ 16 มกราคม 2564 อาจแสดงว่า ปัญหาของระบบอาจไม่ได้มีเฉพาะเรื่องทรัพยากรการประมวลผล ซึ่งบริษัทยังไม่สามารถระบุสาเหตุของปัญหาได้อย่างชัดเจนครบถ้วน จึงอาจแสดงว่าระบบของบริษัทยังไม่เพียงพอที่จะรองรับปริมาณซื้อขายของลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอาจไม่เป็นไปตามข้อ 9(7) ของประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ กธ. 19/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล ลงวันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 (“ประกาศที่ กธ. 19/2561”)</p> <p>(3) บริษัทไม่สามารถกู้คืนระบบการซื้อขายได้ตามระบบงานที่ยื่นต่อสำนักงานในการขอรับใบอนุญาต ซึ่งกำหนดระยะเวลาการกู้คืนระบบที่ยอมรับได้ (RTO) คือ 30 นาที นอกจากนี้ การที่ระบบงานที่สามารถรองรับการประกอบธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง (BCP) ไม่ครอบคลุมถึงกรณีระบบการซื้อขายหยุดชะงักอาจไม่เป็นไปตามข้อ 9(2) ของประกาศที่ กธ. 19/2561</p>	<p>จากข้อมูลเอกสารหลักฐานที่บริษัทนำเสนอสำนักงานจนถึงวันที่ 26 มกราคม 2564 พบว่า บริษัทได้ดำเนินการโดยจ้างบริษัทเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาด้านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและมีการดำเนินการตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม 2564 แบ่งเป็น</p> <p>(1) ระยะสั้น – ปรับปรุงระบบงานให้ทำงานแบบแยกส่วนและเป็นอิสระต่อกัน ขยายขนาดระบบการประมวลผลให้สูงขึ้นและปรับเปลี่ยนทรัพยากรได้แบบอัตโนมัติ ปรับปรุงระบบซอฟต์แวร์ให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ซึ่งทำให้ระบบงานสามารถรองรับปริมาณการทำธุรกรรมได้สูงขึ้นเปรียบเทียบกับปริมาณธุรกรรมสูงสุดที่เกิดขึ้นในอดีตระหว่างวันที่ 5-6 มกราคม 2564 รวมทั้งนำเครื่องมือที่ช่วยในการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์มาช่วยจำกัดปริมาณการใช้งานของผู้ใช้งานแต่ละหมายเลขไอพีเพื่อป้องกันการเหตุการณ์การใช้คำสั่งผ่านหมายเลขไอพีนั้นในปริมาณสูงผิดปกติ</p> <p>(2) ระยะยาว – ปรับระบบการทำงานให้สามารถปรับเปลี่ยนทรัพยากรได้แบบอัตโนมัติในส่วนที่เหลือ พร้อมทั้งจัดหาระบบติดตามและแจ้งเตือนการใช้งานแบบอัตโนมัติ และจัดทำระบบคู่มือเพื่อให้ลูกค้าสามารถถอนและโอนย้ายทรัพย์สินได้เมื่อระบบหลักเกิดปัญหา</p> <p>(3) Stress test – ทดสอบเพื่อรองรับปริมาณการเข้าใช้งานพร้อมกันสูงสุด จากเดิม 4,000 คน/นาที เป็น 48,000 คน/นาที และรองรับคำสั่งซื้อขายสูงสุดจากเดิม 158 คำสั่ง/คู่เหรียญ/วินาที เป็น 250</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบและการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.	การติดตามแก้ไขของบริษัท
<p><b>1.3 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ครั้งที่ 3/2564 เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2564 พิจารณาแล้วเห็นว่า</b></p> <p>(1) แนวทางการแก้ไขปัญหาหระยะสั้นโดยการปรับปรุงโครงสร้างทางสถาปัตยกรรมของระบบงานในบางส่วนแล้ว ทำให้ระบบงานมีเสถียรภาพและขีดความสามารถที่สูงขึ้นในการรองรับปริมาณธุรกรรมในปัจจุบัน</p> <p>(2) ผลการทดสอบ load test และ stress test ที่บริษัทนำเสนอยังขาดความสมบูรณ์ตามมาตรฐานวิชาชีพ เนื่องจากไม่ปรากฏว่าระบบงานสามารถรองรับการทำธุรกรรมที่สูงขึ้นตามที่กล่าวอ้าง เพราะขาดข้อมูลสำคัญ</p> <p><b>จึงมีมติให้ปรับปรุงระบบซื้อขายโดยการจัดให้มีระบบการซื้อขายที่มีความเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณธุรกรรมที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยพิจารณาจาก load test และ stress test ของระบบที่ดำเนินการโดยผู้ประเมินอิสระที่มีความเชี่ยวชาญและน่าเชื่อถือ ซึ่งครอบคลุมถึงรายละเอียดดังนี้</b></p> <p>(1) ผลการทดสอบต้องสะท้อนการให้บริการลูกค้าที่เสมือนจริง และครอบคลุมระบบที่เกี่ยวข้องแบบ end-to-end ในทุกช่องทางที่ให้บริการลูกค้า</p> <p>(2) แสดงวิธีคำนวณปริมาณธุรกรรมที่คาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตตามแผนธุรกิจ</p>	<p>คำสั่ง/คู่มือ/เวียน/วินาที ก่อนการเปิดให้บริการอีกครั้งหนึ่งในวันที่ 22 มกราคม 2564</p> <p>จากข้อมูลเอกสารหลักฐานที่บริษัทนำเสนอสำนักงานจนถึงวันที่ 28 มีนาคม 2564 รวมถึงการเข้าตรวจสอบระบบงาน ณ ที่ทำการของบริษัท พบว่าบริษัทได้ดำเนินการโดย</p> <p>(1) ปรับปรุงระบบให้บริการ เพื่อรองรับการทำธุรกรรมครอบคลุมตามประมาณการด้านความต้องการทรัพยากรในการประมวลผล 12 เดือน และมีขนาดกำลังการประมวลผลสำรองพร้อมใช้งานเพื่อรองรับกรณีฉุกเฉิน</p> <p>(2) จัดจ้างบริษัท วิทูน เพอร์ฟอร์แมนซ์ จำกัด ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญภายนอกที่มีประสบการณ์เพื่อดำเนินการทดสอบ load test และ stress test โดยใช้ข้อมูลประวัติการทำรายการธุรกรรมสูงสุดในอดีตเป็นข้อมูลฐาน เพื่อตั้งสมมติฐานการเติบโตการทำธุรกรรมในเวลา 12 เดือน ในการกำหนดเป้าหมายการทดสอบด้านประสิทธิภาพของระบบ และเป็นข้อมูลเพื่อจำลองรายการทำธุรกรรมให้มีความเหมือนจริงและเป็นลักษณะ end-to-end การทดสอบอยู่บนมาตรฐานด้าน load test และ stress test</p> <p>ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่าระบบงานสามารถรองรับปริมาณการทำธุรกรรมที่คาดหมายในเวลา 12 เดือน และยังมีระบบประมวลผล</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบและการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.	การติดตามแก้ไขของบริษัท
<p>(3) ผลการทดสอบที่แสดงถึงความสามารถในการรองรับปริมาณธุรกรรมตามวิธีการคำนวณใน (1)</p> <p>1.4 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ครั้งที่ 7/2564 เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2564 พิจารณาแล้วเห็นว่า บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขตามการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต. แล้ว</p>	<p>สำรองเพื่อรองรับปริมาณธุรกรรมที่ไม่คาดหมาย และสามารถผ่านการทดสอบความคงทนของระบบที่มีการกำหนดเงื่อนไขการทดสอบสูงกว่าการทดสอบด้านประสิทธิภาพ</p> <p>(3) จัดเตรียมแผนการดำเนินงานในการติดตามด้านประสิทธิภาพ โดยกำหนดตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพ (Performance indicator) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดตามการทำงานและแจ้งเตือนล่วงหน้า เมื่อมีแนวโน้มจะเกิดปัญหาระบบซื้อขายขัดข้อง และให้ผู้รับผิดชอบสามารถตัดสินใจแก้ไขสถานการณ์</p>
<p>2. ปัญหาระบบฝากถอน / การแสดงยอดทรัพย์สินไม่ถูกต้อง</p> <p>2.1 ข้อเท็จจริง</p> <p>(1) ปัญหาระบบฝากถอน บริษัทระบุสาเหตุของปัญหาเกิดจาก 2 สาเหตุ คือ (1) user error ว่า เป็นสาเหตุหลักกว่าร้อยละ 80 โดยเฉพาะกรณีที่ชื่อนามสกุลไม่ตรงกับบัญชีที่เปิดกับบริษัท หรือการที่ลูกค้าไม่ได้เข้าไปยืนยันการทำรายการในระบบ 2-factor authentication (2FA) ซึ่งต้องใช้เจ้าหน้าที่เข้าไปแก้ไขเป็นรายคน และ (2) ระบบธนาคารมีปัญหา</p>	

ประเด็นจากการตรวจสอบและการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.	การติดตามแก้ไขของบริษัท
<p>(2) ปัญหาการแสดงยอดทรัพย์สินไม่ถูกต้อง บริษัทระบุสาเหตุเกิดจากระบบ Server ของบริษัทมีหน่วยประมวลผลไม่เพียงพอ ทำให้การเช็คยอดทรัพย์สินของลูกค้าแสดงข้อมูลเป็น 0 หรือไม่ถูกต้อง</p> <p><b>2.2 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ในการประชุมครั้งที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2564 มีข้อสังเกต</b> คือ การที่บริษัทมีปัญหาและมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำนวนมากและต้องใช้เวลาในการแก้ไข จึงเกิดข้อร้องเรียนสะสมค้าง อาจพิจารณาได้ว่า บริษัทขาดระบบงานและบุคลากรที่เหมาะสมและเพียงพอในการรองรับปริมาณการประกอบธุรกิจที่มีขนาดเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจไม่เป็นไปตามข้อ 8 ข้อ 9 ข้อ 21 และข้อ 40 ของประกาศที่ กธ. 19/2561</p>	<p>จากข้อมูลเอกสารหลักฐานที่บริษัทนำส่งสำนักงานจนถึงวันที่ 26 มกราคม 2564 พบว่า</p> <p><b>ระบบการฝากถอนเงินและสินทรัพย์ดิจิทัล</b> บริษัทได้ดำเนินการโดย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) กรณีปัญหาที่เกิดจากระบบคำนวณเงินไม่สามารถรองรับปริมาณการใช้งานที่สูงขึ้น บริษัทแก้ไขวิธีเดียวกันกับระบบซื้อขายตามที่กล่าวข้างต้น เนื่องจาก Infrastructure ที่มีอยู่เดิมมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ</li> <li>(2) อยู่ระหว่างการทำ Due diligence กับธนาคารเพื่อเพิ่ม Payment gateway ขยายช่องทางฝากถอนเงินบาทให้รองรับจำนวนธุรกรรมที่เพิ่มขึ้น</li> <li>(3) ปรับปรุง SLA กับลูกค้า โดยเพิ่มระยะเวลาการให้บริการฝากถอนเงินบาท</li> <li>(4) มีแผนจัดทำระบบคู่มือภายในไตรมาส 2 ของปี 2564 สำหรับกรณีระบบให้บริการหลักมีปัญหา เพื่อให้ลูกค้าสามารถถอนทรัพย์สินได้ หากระบบซื้อขายขัดข้อง รวมทั้งได้ปรับปรุงนโยบายและแผน BCP โดยบริษัทจัดให้มีระบบงานสำรองที่สามารถรองรับการให้บริการลูกค้าในปัจจุบันได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ระบบงานหลักล่มหรือไม่สามารถ</li> </ol>

ประเด็นจากการตรวจสอบและการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.	การติดตามแก้ไขของบริษัท
<p>2.3 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ครั้งที่ 3/2564 เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2564 พิจารณาแล้วเห็นว่า</p> <p><b>ระบบการฝากถอนเงินและสินทรัพย์ดิจิทัล</b> สำนักงานได้สอบถามผู้ร้องเรียนในเรื่องนี้พบว่า บริษัทได้แก้ไขปัญหมาแล้ว อย่างไรก็ตาม บริษัทยังขาดข้อมูลที่มีนัยสำคัญ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) แผนการจัดทำระบบคู่ขนานเพื่อให้ลูกค้าสามารถถอนทรัพย์สินได้เมื่อระบบอื่นเกิดขัดข้อง</li> <li>(2) นโยบายและแผน BCP ฉบับปรับปรุงไม่สามารถแสดงให้เห็นว่า มีแผน BCP ที่สามารถรองรับการประกอบธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องทั้งกรณีปริมาณธุรกิจที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต</li> <li>(3) แผน BCP ไม่สามารถแสดงให้เห็นได้ว่าเมื่อเกิดเหตุระบบขัดข้อง บริษัทจะมีการดำเนินการอย่างไร และภายในเวลาเท่าใด รวมทั้งการให้ลูกค้าสามารถถอนทรัพย์สินได้เมื่อระบบอื่นเกิดขัดข้อง</li> </ol>	<p>ให้บริการได้ รวมทั้งจัดทีมดูแลและตรวจสอบการทำงานของระบบตลอด 24 ชั่วโมง และจะทดสอบแผน BCP ภายในไตรมาส 2 ของปี 2564</p> <p><b>ระบบการแสดงผลข้อมูลทรัพย์สินลูกค้า</b> บริษัทได้ดำเนินการโดยปรับปรุงวิธีการแสดงผลผ่านทางเว็บไซต์และ Mobile ให้แสดงเป็นลักษณะของ “อยู่ระหว่างการนำข้อมูลมาแสดงผล” แทนให้ลูกค้าเห็นเป็นเลข 0 ทำให้ลูกค้าไม่เข้าใจผิดว่าทรัพย์สินสูญหาย ซึ่งได้แก้ไขแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2564</p> <p>จากข้อมูลเอกสารหลักฐานที่บริษัทนำส่งสำนักงานจนถึงวันที่ 28 มีนาคม 2564 รวมถึงการเข้าตรวจสอบระบบงาน ณ ที่ทำการของบริษัท พบว่าบริษัทได้ดำเนินการโดย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ปรับปรุงระบบศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลให้มีโหมดฉุกเฉินเพื่อให้ลูกค้าสามารถยกเลิกคำสั่งซื้อขายและถอนทรัพย์สินได้ รวมทั้งได้แสดงผลการทดสอบการทำงานของระบบดังกล่าวด้วย</li> <li>(2) ปรับปรุงนโยบายและแผน BCP ซึ่งมีขั้นตอนและรายละเอียดโดยครอบคลุมเหตุฉุกเฉินกรณี loss of staff loss of access รวมทั้ง loss of system/technology นอกจากนี้ได้กำหนดผู้ประเมินสถานการณ์ และจัดทำแผนการติดต่อสื่อสารไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องและแนวทางแจ้งลูกค้ากรณีระบบซื้อขายหยุดให้บริการที่มีรายละเอียดชัดเจนแล้ว</li> </ol>

ประเด็นจากการตรวจสอบและการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.	การติดตามแก้ไขของบริษัท
<p>(4) ข้อมูลสำคัญในแผน BCP กำหนดไม่ครบถ้วน เช่น ไม่มีแนวทางการสื่อสารและการปฏิบัติงานในส่วนประกาศเป็นสถานการณ์ฉุกเฉิน ไม่มีประกาศยกเลิกการใช้แผนและประกาศสถานการณ์เป็นปกติ รวมทั้งไม่กำหนดชุดข้อมูลล่าสุดที่จะกู้คืนได้ (RPO) ในแผน BCP</p> <p><b>ระบบการแสดงผลข้อมูลทรัพย์สินลูกค้า</b> บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว</p> <p>จึงมีมติให้บริษัทดำเนินการแก้ไขเกี่ยวกับระบบการฝากถอนเงินและสินทรัพย์ดิจิทัล ดังนี้</p> <p>(1) จัดให้มีระบบที่ให้ลูกค้าสามารถถอนทรัพย์สินได้ทันที หากเกิดเหตุระบบซื้อขายขัดข้อง โดยแสดงผลการทดสอบการทำงานของระบบหากเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว</p> <p>(2) จัดให้มีแผน BCP โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดครอบคลุมในเรื่องดังนี้</p> <p>(2.1) เหตุฉุกเฉินเนื่องจากบุคลากรที่สำคัญไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ (“loss of staff”) เหตุฉุกเฉินเนื่องจากการไม่สามารถเข้าถึงสถานประกอบการ (“loss of access”) และเหตุฉุกเฉินเนื่องจากเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบงานและเทคโนโลยี (“loss of system/technology”)</p> <p>(2.2) รายละเอียดแผนรองรับเหตุตาม (2.1) ที่มีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้</p> <p>(2.3) กำหนดผู้มีอำนาจตัดสินใจในการเริ่มต้นแผน BCP</p> <p>(2.4) กำหนดลำดับการสื่อสารภายในบริษัทไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องและลูกค้า (call tree) ให้ชัดเจน</p>	



ประเด็นจากการตรวจสอบและการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.	การติดตามแก้ไขของบริษัท
<p>2.4 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ครั้งที่ 7/2564 เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2564 พิจารณาแล้วเห็นว่า บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขตามการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต. แล้ว</p>	
<p>3. ปัญหาลูกค้าไม่สามารถติดต่อกับบริษัทได้</p> <p>3.1 ข้อเท็จจริง</p> <p>บริษัทระบุงสาเหตุเกิดจากจำนวนลูกค้าที่ติดต่อมีจำนวนมาก ในขณะที่บริษัทมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ที่รับผิดชอบ 50 คน ทำให้ไม่สามารถให้บริการแก้ไขได้ทันและเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2563 บริษัทได้ปิดการให้บริการช่องทาง call center และให้ลูกค้าใช้บริการผ่าน Live chat แทน ซึ่งทำให้ลูกค้าใช้เวลารอ chat นาน ส่งผลให้มีข้อร้องเรียนจำนวนมาก ทั้งนี้ บริษัทได้เปิดบริการ Call center เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2564 ตามที่สำนักงานสั่งการและแก้ไขปัญหาโดยเพิ่มพนักงาน Outsource 25-30 อัตรา แต่ลูกค้ายังต้องใช้เวลารอ นานอยู่</p> <p>3.2 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ในการประชุมครั้งที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2564 มีข้อสังเกต คือ</p> <p>(1) บริษัทมีปัญหาและมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำนวนมาก และต้องใช้เวลา นานในการแก้ไข จึงเกิดข้อร้องเรียนสะสมคั่งค้าง อาจพิจารณาได้ว่า บริษัทขาดระบบงานและบุคลากรที่เหมาะสมและเพียงพอในการรองรับปริมาณการประกอบธุรกิจที่ขนาดเพิ่มขึ้น ที่เหมาะสม ซึ่งอาจไม่เป็นไปตามข้อ 8 ข้อ 9 ข้อ 21 และข้อ 40 ของประกาศที่ กธ. 19/2561</p>	<p>จากข้อมูลเอกสารหลักฐานที่บริษัทนำส่งสำนักงานจนถึงวันที่ 26 มกราคม 2564 พบว่า บริษัทได้ดำเนินการโดย</p> <p>(1) เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน 3 ช่องทาง ได้แก่ Call Center Live chat และ Email และเพิ่มพนักงาน Outsource 115 อัตรา เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าใหม่ รวมทั้งจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนให้พนักงานดำเนินการ</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบและการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.	การติดตามแก้ไขของบริษัท
<p>(2) บริษัทเร่งจัดการแก้ไขปัญหาโดยรับพนักงาน Outsource จำนวนมาก อาจทำให้บริษัทไม่ได้พิจารณาคัดเลือกผู้รับดำเนินการด้วยความรอบคอบและระมัดระวัง และไม่ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อการให้บริการแก่ลูกค้าและการรับและจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ</p> <p><b>3.3 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ครั้งที่ 3/2564 เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2564</b> พิจารณาแล้วเห็นว่า จากผลการการสุ่มตรวจสอบช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทโดยสำนักงานระหว่างวันที่ 22 – 23 มกราคม 2564 พบว่า บริษัทได้เปิดให้บริการลูกค้าผ่านทุกช่องทางที่ระบุแล้ว อย่างไรก็ตาม ยังขาดข้อมูลที่มีนัยสำคัญ คือ</p> <p>(1) แผนจัดการ/แก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทจะจัดการข้อร้องเรียนคงค้างให้แล้วเสร็จเมื่อไร และเมื่อมีข้อร้องเรียนใหม่เกิดขึ้น บริษัทมีแผนจัดการข้อร้องเรียนโดยไม่ชักช้าอย่างไร</p> <p>(2) เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าผู้ร้องเรียนยอมรับการแก้ไขปัญหาจากบริษัทตามที่ได้ชี้แจง</p> <p>(3) แผนการเยียวยาชดเชยค่าเสียหายให้กับลูกค้าที่ได้รับ ความเสียหายที่ชัดเจน และการสื่อสารให้ลูกค้าทราบถึงแผนการเยียวยาดังกล่าว</p> <p><b>จึงมีมติให้บริษัทดำเนินการแก้ไขโดยจัดให้มีแผนการจัดการในการติดต่อและให้บริการ และแผนการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยให้มีรายละเอียดดังนี้</b></p> <p>(1) แสดงถึงระบบแยกประเภทที่มาลูกค้าว่าเป็นเรื่องร้องเรียนหรือไม่ การมอบหมายบุคลากรเพื่อรับผิดชอบข้อร้องเรียนที่ได้รับ การจัดอบรมเพื่อให้พนักงานสามารถจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดเวลาแล้วเสร็จในการจัดการ</p>	<p>(2) ขยายคู่มือการให้บริการทางโทรศัพท์จากเดิม 30 คู่มือ เป็น 240 คู่มือ และเพิ่มช่องทางเรียกร้องค่าชดเชยผ่านทาง Email</p> <p>(3) บริษัทชี้แจงในหนังสือที่นำส่งสำนักงาน ณ วันที่ 19 มกราคม 2564 ว่า สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนคงค้างของลูกค้าได้เกือบทั้งหมด</p> <p>จากข้อมูลเอกสารหลักฐานบริษัทนำส่งสำนักงานจนถึงวันที่ 28 มีนาคม 2564 รวมถึงการเข้าตรวจสอบระบบงาน ณ ที่ทำการของบริษัท พบว่า บริษัทได้ดำเนินการโดย</p> <p>(1) แยกประเภทข้อร้องเรียนที่ลูกค้าติดต่อเข้ามาที่บริษัทในช่วงเดือน มกราคม 2564 จำนวน 191,749 รายการ โดยเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป 189,474 รายการ และข้อร้องเรียนที่เรียกร้องค่าชดเชย 2,275 รายการ ทั้งนี้ ในส่วนของเรื่องติดต่อสอบถามทั่วไป บริษัทได้มีการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องในการให้บริการ รวมทั้งจัดการแก้ไข/ตอบข้อซักถามเรียบร้อยแล้ว แต่ในส่วนเรื่องข้อร้องเรียนที่เรียกร้องค่าชดเชย จะเหลือ 30 รายการที่ยังรอให้ลูกค้ายืนยันการรับค่าชดเชย เนื่องจากไม่สามารถติดต่อ</p> <p>ในเดือนมกราคม 2564 บริษัทได้เพิ่มส่วนงาน Customer Protection เป็นผู้ดูแลข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการเรียกร้องค่าชดเชย และมอบหมายให้บุคลากรของบริษัทจากฝ่ายงานอื่นมาจัดการข้อร้องเรียนที่คงค้าง โดยมีการอบรมบุคลากรดังกล่าว 2 วัน และมีหัวหน้าสายงานติดตามให้การช่วยเหลือ</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบและการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.	การติดตามแก้ไขของบริษัท
<p>ข้อร้องเรียนแต่ละประเภท รวมทั้งติดตามตรวจสอบคุณภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน และจัดเก็บหลักฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อให้สำนักงานเรียกตรวจสอบได้</p> <p>(2) แผนการชดเชยความเสียหายที่บริษัทจะมีต่อลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้น โดยแสดงรายละเอียดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการชดเชยความเสียหายที่บริษัทจะชดเชยต่อลูกค้า การจัดทำให้มีการสื่อสารรายละเอียดดังกล่าวให้ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ รวมทั้งมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายตามแผนดังกล่าว</p> <p>3.4 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ครั้งที่ 7/2564 เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2564 พิจารณาแล้ว เห็นว่า บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขตามการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต. แล้ว</p>	<p>(2) บริษัทชี้แจงเมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2564 ว่า ได้ทยอยกำหนดแผนหลักเกณฑ์และวิธีการชดเชยความเสียหายให้แก่ลูกค้าในวันที่ 10 และวันที่ 20 มกราคม 2564 และวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2564 รวมทั้งหมด 9 กรณี ซึ่งแบ่งเป็นเรื่องการรื้อยืนยันตัวตนนานกว่า 24 ชั่วโมง การใช้งานในวันที่ระบบมีปัญหาการได้รับผลกระทบจากความผิดปกติและระงับการซื้อขายเหรียญ Cortex (CTXC) และได้รับผลกระทบจากปัญหาการซื้อขายเหรียญ XRP โดยบริษัทได้ประกาศหลักเกณฑ์การชดเชยดังกล่าวให้ลูกค้าทราบทางอีเมล โทรศัพท์ เว็บไซต์ และเพจเฟซบุ๊ก ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนที่ได้รับผลกระทบมีจำนวน 577,464 รายการ โดยบริษัทได้ชดเชยความเสียหายให้ลูกค้าแล้ว 577,430 รายการ เป็นมูลค่า 400,831,427.75 ล้านบาท (เงินบาท 9,588,592.23 บาท และเป็นเครดิตค่าธรรมเนียมการซื้อขาย (fee credit) 391,242,835.52 บาท) ในระหว่างวันที่ 11 มกราคม 2564 ถึง 27 มีนาคม 2564 และรอดำเนินการอีก 34 รายการ (30 รายการเป็นข้อร้องเรียนเดียวกับที่กล่าวในข้อ (1)) เนื่องจากไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้</p>
<p>4. ปัญหาการเปิดบัญชีล่าช้า</p> <p>4.1 ข้อเท็จจริง</p> <p>บริษัทระบุสาเหตุว่า เกิดจากช่วงที่ผ่านมา มีผู้สนใจเปิดบัญชีเพิ่มขึ้นอย่างมาก จากเดิมเฉลี่ยวันละ 1,000 บัญชี เป็นวันละ 15,000 บัญชี ขณะที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการที่ตรวจสอบ</p>	

ประเด็นจากการตรวจสอบและการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.	การติดตามแก้ไขของบริษัท
<p>ข้อมูลลูกค้าก่อนการอนุมัติเพียง 30 คน จึงไม่เพียงพอต่อปริมาณคำขอเปิดบัญชี รวมทั้งเกิดความล่าช้า ซึ่งจากเดิมที่บริษัทกำหนดเวลาดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง เป็น 3 – 5 วัน ส่งผลให้ลูกค้ารอนานกว่า 2 สัปดาห์ โดย ณ วันที่ 16 มกราคม 2564 บริษัทมียอดคำขอเปิดบัญชีคงค้าง 11,000 ราย ทั้งนี้ บริษัทได้จัดจ้างพนักงาน Outsource 130 อัตรา เพื่อตรวจสอบข้อมูลคำขอเปิดบัญชี</p> <p><b>4.2 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ในการประชุมครั้งที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2564 มีข้อสังเกต คือ</b></p> <p>(1) บริษัทเร่งจัดการแก้ไขปัญหาโดยการรับพนักงาน Outsource เป็นจำนวนมาก ทำให้บริษัทอาจมีความเสี่ยงในเรื่องคุณภาพการทำ KYC ที่อาจไม่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของลูกค้าและผู้รับประโยชน์ที่แท้จริงได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งสำนักงานจะเข้าไปตรวจสอบการปฏิบัติงานเพิ่มเติม</p> <p>(2) บริษัทสามารถจัดทำ KYC ได้เฉลี่ยวันละ 15,000 บัญชี จึงมีข้อสังเกตว่า บริษัทได้ดำเนินการตามระบบการอนุมัติการเปิดบัญชีที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ ก.ล.ต. หรือไม่ โดยเฉพาะการอนุมัติการเปิดบัญชีกรณีลูกค้าที่จัดอยู่ในกลุ่มประเภทที่มีความเสี่ยงสูง ซึ่งต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาของลูกค้าของบริษัทก่อน</p> <p>(3) บริษัทมีลูกค้าเปิดบัญชีคงค้างจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถเปิดบัญชีให้ลูกค้าได้ทันภายใน 24 ชั่วโมงตามที่ได้เปิดเผยแก่ผู้ลงทุน ซึ่งแม้บริษัทจะประกาศในเว็บไซต์ว่าจะชดเชยให้ลูกค้าโดยการเครดิตเงินเข้าบัญชีให้ 500 บาท แต่ในหลักการบริษัทควรรับลูกค้าเฉพาะเท่าที่สามารถให้บริการได้ตามที่เปิดเผยไว้ ไม่ให้รับลูกค้าเกินกำลังและชดใช้ความเสียหายในภายหลัง</p>	<p>จากข้อมูลเอกสารหลักฐานที่บริษัทนำส่งสำนักงานจนถึงวันที่ 26 มกราคม 2564 พบว่า บริษัทได้ดำเนินการโดย</p> <p>(1) ประกาศหยุดการรับลูกค้าใหม่ตั้งแต่วันที่ 18 มกราคม 2564</p> <p>(2) เพิ่มพนักงาน Outsource 120 อัตรา เพื่อรองรับจำนวนลูกค้าที่สมัครใหม่</p> <p>(3) จัดการยืนยันตัวตนของลูกค้าที่คงค้างในระบบ โดยดำเนินการแล้วเสร็จกว่าร้อยละ 95 เหลือจำนวนลูกค้าคงค้าง 2,357 รายที่รอตรวจสอบ</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบและการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.	การติดตามแก้ไขของบริษัท
<p><b>4.3 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ครั้งที่ 3/2564 เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2564</b> พิจารณาแล้วเห็นว่า บริษัทยังขาดข้อมูลที่มีนัยสำคัญ คือ เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นได้ว่า บริษัทมีระบบการรับลูกค้า ยืนยันและพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าได้ตามที่หลักเกณฑ์กำหนดโดยเฉพาะเรื่องการพิสูจน์ผู้รับประโยชน์ที่แท้จริง และมีความเหมาะสมและเพียงพอกับปริมาณลูกค้าและธุรกรรมหรือไม่ จึงมีมติให้บริษัทดำเนินการแก้ไขโดยจัดให้มีระบบการรับลูกค้า การยืนยันและพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าที่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของลูกค้าหรือผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงได้ โดยปรับปรุงขั้นตอนการรับลูกค้าให้มีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า รวมทั้งแสดงหลักฐานเมื่อมีการปรับปรุงขั้นตอนเรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ ให้แสดงแผนในการนำขั้นตอนที่ได้ปรับปรุงดังกล่าวไปปรับใช้กับลูกค้าที่มีในปัจจุบันให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่เหมาะสม</p>	<p>จากข้อมูลเอกสารหลักฐานที่บริษัทนำเสนอสำนักงานจนถึงวันที่ 28 มีนาคม 2564 รวมถึงการเข้าตรวจสอบระบบงาน ณ ที่ทำการของบริษัท พบว่า บริษัทได้ดำเนินการโดยปรับปรุงนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการรับลูกค้า การพิจารณาการเงิน และแสดงแผนการนำขั้นตอนที่ได้ปรับปรุงดังกล่าวไปปรับใช้กับลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน ดังนี้</p> <p>(1) ตรวจสอบข้อมูลผู้เปิดบัญชี และผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงกับฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ค้นหาข้อมูลไม่พบ จะโทรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกับลูกค้าผ่านโทรศัพท์แล้วบันทึกผลข้อมูลไว้ในระบบ ทั้งนี้ หากข้อมูลที่ได้ไม่ตรงกับข้อมูลที่เปิดเผยกับบริษัท จะเสนอให้ Customer Committee เป็นผู้พิจารณาการอนุมัติหรือปฏิเสธการเปิดบัญชีต่อไป</p> <p>(2) จัดให้มีขั้นตอนการตรวจสอบยืนยันแหล่งที่มารายได้ให้ชัดเจน โดยให้ลูกค้าเปิดเผยข้อมูลสถานที่ทำงานให้ชัดเจน และให้ลูกค้าที่ประกอบอาชีพอิสระ (freelance) หรือลูกค้าที่มีเงินได้จากบุคคลอื่นต้องระบุแหล่งที่มาของเงินได้ให้ชัดเจน</p> <p>(3) ปรับปรุงแบบประเมินความเหมาะสมด้านการลงทุน (suitability test) โดยเพิ่มคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ความรู้ วัตถุประสงค์การลงทุน และรายได้ ซึ่งหากลูกค้ามีผลการประเมินว่ารับความเสี่ยงได้ต่ำ จะแจ้งความเสี่ยงในการลงทุนและการใช้บริการให้ลูกค้าทราบ พร้อมทั้งให้ลงนามรับทราบความเสี่ยงเพื่อยืนยันว่าลูกค้าได้ทำความเข้าใจและรับทราบความเสี่ยงในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัล และจัดส่งเอกสารความรู้ในการลงทุนสินทรัพย์ดิจิทัลเบื้องต้นไปยังอีเมลลูกค้าทุกราย ทั้งนี้ กรณี</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบและการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.	การติดตามแก้ไขของบริษัท
	<p>กลุ่มลูกค้าเปราะบาง บริษัทกำหนดให้ลูกค้าต้องทำแบบประเมินความเสี่ยงเพิ่มเติมเพื่อประเมินความรู้ของลูกค้า</p> <p>(4) เพิ่มเงื่อนไขการตรวจสอบลูกค้าเมื่อทำธุรกรรมสะสมถึง 10 ล้านบาท บริษัทจะตรวจสอบลูกค้าเพิ่มเติม หากลูกค้าไม่ผ่านการตรวจสอบ อาจมีการพิจารณาลดวงเงินการฝากถอนหรือปิดบัญชี</p> <p>(5) ปรับปรุงเกณฑ์และวิธีการพิจารณาวงเงิน โดยพิจารณาจากรายการเดินบัญชีของลูกค้า ชื่อบัญชีต้องตรงกับชื่อนามสกุลและมูลค่าทรัพย์สินของลูกค้าที่ฝากไว้กับบริษัท พร้อมทั้งปรับลดวงเงินการฝาก ถอนเงินบาท และสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้าทั่วไปให้สอดคล้องตามคำแนะนำของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน</p> <p>(6) แสดงแผนปรับปรุงข้อมูลการยืนยันตัวตน โดยได้ทบทวนปรับปรุงข้อมูลบัญชีลูกค้าที่มีในปัจจุบันทั้งหมดภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2564 และกำหนดรอบการติดตามให้ลูกค้าส่งเอกสารเพิ่มเติมให้ครบถ้วน เพื่อทำการทบทวนและปรับปรุงข้อมูลลูกค้าเป็น 2 รอบเวลา ได้แก่ วันที่ 31 กรกฎาคม 2564 และวันที่ 13 กันยายน 2564</p> <p>(7) ตรวจสอบคุณภาพการทำความรู้จักลูกค้าของเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เปิดบัญชี โดยจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบคุณภาพผู้สมัครลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงสูง หากพบว่าเจ้าหน้าที่ไม่ผ่านมาตรฐานบริษัท จะดำเนินการอบรมและลงโทษตามนโยบายบริษัท</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบและการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.	การติดตามแก้ไขของบริษัท
<p>4.4 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ครั้งที่ 7/2564 เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2564 พิจารณาแล้วเห็นว่า บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขตามการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต. แล้ว</p>	<p>(8) หลังจากบริษัทกลับมาเปิดรับลูกค้าใหม่ได้ บริษัทได้ดำเนินการเปิดบัญชีให้ลูกค้าค้างค้ำที่อยู่ระหว่างรอการอนุมัติบัญชีให้แล้วเสร็จก่อนจะเปิดดำเนินการรับลูกค้าใหม่ ทั้งนี้ บริษัทได้ปรับระยะเวลาการยืนยันตัวตนของลูกค้าในสัญญาการให้บริการเป็นภายใน 14 วันสำหรับบุคคลทั่วไป และ 30 วันสำหรับนิติบุคคล (จากเดิมที่กำหนดไว้ 5-7 วัน) หลังจากบริษัทกลับมารับลูกค้าใหม่ได้ตามปกติ</p>
<p>5. ปัญหาการหยุดการซื้อขายเหรียญ</p> <p>5.1 ข้อเท็จจริง</p> <p>บริษัทระบุนสาเหตุการหยุดการซื้อขายเหรียญ CTXC เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2564 เนื่องจากเจ้าหน้าที่ Compliance สุ่มตรวจพบพฤติกรรมผิดปกติ ราคาผันผวนรุนแรง จนส่งผลกระทบต่อลูกค้าอย่างมาก และยังคงส่งผลกระทบต่อเนื้องมาyingเหรียญ JFIN และ Infinitus โดยราคาเหรียญ CTXC ปรับตัวอย่างรวดเร็วจาก 7.79 บาท ณ เวลา 12.00 น. (ในตลาดต่างประเทศราคา 3 – 5 บาท) เป็น 292 บาท ณ เวลา 14:08 น. บริษัทจึงได้สั่งระงับการให้บริการเหรียญทั้ง 3 สกุล เพื่อป้องกันไม่ให้นักค้ารายอื่นได้รับความเสียหาย โดยได้ประกาศว่าจะชดใช้ความเสียหายให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาซื้อในช่วงเวลาดังกล่าว</p>	

ประเด็นจากการตรวจสอบและการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.	การติดตามแก้ไขของบริษัท
<p><b>5.2 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ในการประชุมครั้งที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2564 มีข้อสังเกต คือ</b></p> <p>(1) การดำเนินการของบริษัทเกิดขึ้นเมื่อราคาเหรียญ CTXC ปรับขึ้นแล้วถึง 37 เท่า โดยเจ้าหน้าที่ Market Surveillance และผู้บริหารไม่ได้ติดตามการซื้อขายที่ผิดปกติจากกราฟแท่งทันที ทั้งที่ระบบมีการแจ้งเตือนตั้งแต่เวลา 13:43 น. และมีการแจ้งเตือนอย่างต่อเนื่องอีกหลายครั้ง แต่พบว่า เจ้าหน้าที่ดังกล่าวเริ่มตรวจสอบรายละเอียดเมื่อเวลา 14:02 น. (ซึ่งราคาได้ปรับตัวขึ้นไปเป็น 189 บาทแล้ว) และบริษัทได้หยุดการซื้อขายเหรียญดังกล่าวตั้งแต่วันที่ 14:09 น.</p> <p>(2) บริษัทกำหนดให้เจ้าหน้าที่ Compliance ทำหน้าที่ Market Surveillance ซึ่งขัดกับหลัก Check and Balance เนื่องจากงานด้านนี้เป็นงานหลักด้านหนึ่งของศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล จึงควรมีหน่วยงานรับผิดชอบชัดเจนที่แยกจากฝ่าย Compliance ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในบริษัท</p> <p>(3) สาเหตุที่ทำให้ CTXC ปรับตัวไปได้มากดังกล่าวเกิดจากการที่บริษัทไม่ได้ Update version ของเหรียญให้เป็น Version ที่สามารถซื้อขายในต่างประเทศ</p> <p>(4) ณ ช่วงเวลาที่บริษัทสั่งหยุดการซื้อขายเหรียญนั้น บริษัทยังไม่มีหลักเกณฑ์รองรับกรณีดังกล่าว</p>	<p>จากข้อมูลเอกสารหลักฐานที่บริษัทนำส่งสำนักงานจนถึงวันที่ 26 มกราคม 2564 พบว่า บริษัทได้ดำเนินการโดย</p> <p>(1) พัฒนาระบบการติดตามและแจ้งเตือน แบบ Real time ให้มีประสิทธิภาพขึ้น โดยนำเกณฑ์การคัดกรองและเงื่อนไขเดิมมาปรับปรุงและพัฒนาความสามารถด้านการจำลองภาพพฤติกรรม การส่งคำสั่งซื้อขาย</p> <p>(2) เพิ่มการขึ้นเครื่องหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขาย เพื่อแจ้งเตือนลูกค้าทราบ และในบางกรณี เช่น ราคาเหรียญผิดไปจากสภาพปกติ ลูกค้าต้องอ่านและกดยอมรับข้อความแจ้งเตือนก่อน จึงจะสามารถส่งคำสั่งซื้อขายได้ เป็นต้น</p> <p>(3) กำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อติดตามตรวจสอบดูแลข้อมูลข่าวสารของเหรียญที่นำมาให้บริการซื้อขาย (listed)</p> <p>(4) จัดตั้งหน่วยงาน Market Surveillance ในไตรมาส 1 ปี 2564 เพื่อรับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรงและฝ่าย Compliance เป็นผู้สอบทานแบบ post audit แล้ว</p>



ประเด็นจากการตรวจสอบและการสั่งการของคณะกรรมการ ก.ล.ต.	การติดตามแก้ไขของบริษัท
<p>5.3 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ครั้งที่ 3/2564 เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2564 พิจารณาแล้วเห็นว่า</p> <p>(1) บริษัทได้ส่งแผนการแก้ไขระบบงานติดตามตรวจสอบสภาพการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลครอบคลุมประเด็นที่คณะกรรมการ ก.ล.ต. สั่งการ แต่ข้อมูลที่ชี้แจงยังขาดความชัดเจน ซึ่งต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม และยังไม่มียกยอการสนับสนุนการชี้แจงดังกล่าว</p> <p>(3) บริษัทยังไม่มีกรชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับระบบงาน Market Surveillance นอกเหนือจากระบบติดตามและตรวจสอบการซื้อขายข้างต้น โดยเฉพาะระบบที่เกี่ยวข้องกับการหยุด/ระงับการซื้อขายเหรียญตามหลักเกณฑ์การซื้อขาย (Trading rules)</p> <p>(4)</p> <p>จึงมีมติให้บริษัทชี้แจงและนำส่งข้อมูลตามข้อ (2) และให้สำนักงานเข้าตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน ณ ที่ทำการบริษัท</p>	<p>ผลการตรวจสอบปรากฏในหัวข้อ 2 (ประเด็นที่ตรวจพบเพิ่มเติม)</p>

## 2. ประเด็นที่ตรวจพบเพิ่มเติม

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>1. <u>ระบบเปิดบัญชีและทำความรู้จักลูกค้า</u></p> <p>ในการตรวจสอบครั้งนี้เป็นการติดตามประเด็นจากการตรวจสอบครั้งก่อน โดยพบว่าบริษัทมีการปรับปรุงแก้ไขระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานของระบบงานการ</p>	<p>บริษัทได้มีการปรับปรุงโดย</p> <p>บริษัทได้จัดให้มีการตรวจสอบลูกค้าทั้ง 4 รายดังกล่าว เพื่อปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน โดยสอบถาม</p>	<p>แม้ว่าบริษัทได้ตรวจสอบข้อมูลลูกค้าทั้ง 4 รายเพิ่มเติมแล้ว แต่การดำเนินการดังกล่าวยังไม่รัดกุมเพียงพอ โดยข้อมูลฐานะทางการเงินของลูกค้า</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>ทำความเข้าใจลูกค้าและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (“KYC/CDD”) แล้ว และบริษัทอยู่ระหว่างทบทวนข้อมูลการทำ KYC/CDD ของลูกค้าที่สำนักงานมีข้อสังเกต อย่างไรก็ตาม จากการสุ่มตรวจสอบข้อมูลลูกค้าเพิ่มเติมในส่วนของการทำงาน ความรู้จักลูกค้าเพื่อให้ทราบและระบุตัวตนหรือผู้รับประโยชน์ที่แท้จริงของลูกค้า (“enhanced KYC/CDD”) ของกลุ่มลูกค้าที่เป็น market maker จำนวน 17 ราย พบว่ามีจำนวน 4 ราย ที่ไม่รัดกุมโดยบริษัทยังไม่ได้ enhanced KYC/CDD ซึ่งลูกค้า 4 รายดังกล่าว มียอดทรัพย์สินเป็นเงินสดและเหรียญเป็นจำนวนมาก ไม่สอดคล้องกับเอกสารหลักฐานที่แสดงศักยภาพทางการเงินของลูกค้าที่นำมา</p>	<p>แหล่งที่มาของรายได้ อาชีพปัจจุบัน และสถานที่ทำงาน เป็นต้น รวมทั้งขอหลักฐานการเงินปัจจุบันของลูกค้าด้วย</p>	<p>บางรายที่นำมาแสดงยังไม่สอดคล้องกับยอดทรัพย์สินที่ฝากไว้กับบริษัท สำนักงานจึงขอให้บริษัทเพิ่มความเข้มงวดในการกำกับดูแลการทำ enhanced KYC/CDD เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า รวมทั้งป้องกันมิให้มีการใช้ nominee เป็นช่องทางในการทำรายการที่ไม่เหมาะสมหรืออาจผิดกฎหมายหรือทำรายการที่ไม่สอดคล้องกับศักยภาพทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญ เช่น บริษัทต้องขอเอกสารหลักฐานทางการเงินจากลูกค้าเพิ่มเติม หรือสืบหาข้อมูลจากแหล่งอื่น เช่น ข้อมูลกิจการของลูกค้า ข้อมูลทางการเงินที่สามารถตรวจสอบ หรือข้อมูลของผู้ถือหุ้น เป็นต้น และจัดเก็บเอกสารหลักฐานการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน รวมทั้งให้บริษัทจัดทำ enhanced KYC/CDD ลูกค้า 4 รายข้างต้น และแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานภายใน 30 วัน</p>
<p><b>2. ระบบฝาก ถอน โอน และเก็บรักษาทรัพย์สินลูกค้า</b></p> <p>แม้ว่าบริษัทจะจัดให้มีการระบอบสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้ากับจำนวนสินทรัพย์ดิจิทัลที่เก็บรักษาอยู่ใน wallet อย่างครบถ้วนแล้ว แต่บริษัทควรจัดให้</p>	<p>บริษัทได้มีการปรับปรุงโดยอยู่ระหว่างดำเนินการนำระบบจัดการ Hot wallet จากผู้ให้บริการ Fireblock และ 3<sup>rd</sup> Party Custodian เจ้าอื่นทั้ง Hot wallet และ</p>	<p>สำนักงานขอให้บริษัทปรับปรุงตามแนวทางที่บริษัทได้นำเสนอและควรกำหนดกรอบระยะเวลาที่แล้วเสร็จ</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>เจ้าหน้าที่ที่ทำการกระหายอดสินทรัพย์ดิจิทัลสามารถตรวจสอบยอดสินทรัพย์ดิจิทัลที่ปรากฏใน wallet address แต่ละประเภทเพื่อให้มั่นใจว่าใน wallet มีสินทรัพย์ดิจิทัลอยู่แล้วจริงตามจำนวนข้อมูลที่ปรากฏใน ledger และบริษัทควรแยกการจับเก็บสินทรัพย์ดิจิทัลที่เป็นของบริษัทออกจากสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้าอย่างชัดเจน</p>	<p>Cold wallet มาใช้ในการจัดทำรายงานบัญชี และจัดการสินทรัพย์ดิจิทัล โดยระบบดังกล่าวจะช่วยให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเข้ามาตรวจสอบความถูกต้องได้ด้วยตนเอง รวมทั้งจะสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อกระหายอดสินทรัพย์ดิจิทัลได้ดียิ่งขึ้น ในกรณีของการแบ่งแยกทรัพย์สินลูกค้ากับทรัพย์สินของบริษัท บริษัทมีการแบ่งแยกทรัพย์สินลูกค้าออกจาก ทรัพย์สินของบริษัท โดยแบ่งแยก wallet address ไม่ให้ทรัพย์สินของบริษัทอยู่ใน wallet address เดียวกันกับทรัพย์สินของลูกค้าอย่างชัดเจน สำหรับทรัพย์สินที่เกิดจากค่าธรรมเนียมบริษัทจะดำเนินการจัดทำรอบในการโอนสินทรัพย์ดิจิทัลของบริษัทออกจากบัญชีของลูกค้า และมีการจัดทำบัญชีแยกทรัพย์สินของลูกค้าออกจากทรัพย์สินของบริษัทเช่นเดียวกัน</p>	<p>ให้ชัดเจน เพื่อให้มั่นใจว่าสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้าถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน</p>
<p><b>3. ระบบแสดงทรัพย์สินลูกค้า</b> ไม่มีข้อสังเกต</p>	-	-
<p><b>4. ระบบที่ช่วยเสริมสร้างและรักษาความปลอดภัยของระบบซื้อขายให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (“market surveillance”)</b>  (1) บริษัทมีระบบตรวจสอบกรณีการสร้างราคาและปริมาณการซื้อขายแบบ real time และยังสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังในช่วงเวลาที่ต้องการ</p>	<p>บริษัทได้มีการปรับปรุงโดย  (1) กำหนดนโยบายการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน โดยฉบับที่มีการปรับปรุงล่าสุด ณ วันที่ 10</p>	<p>สำนักงานขอให้บริษัทปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทนำเสนอมาให้แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่บริษัทได้กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบงานและการกำกับดูแลด้าน market surveillance</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>ได้ แต่บริษัทยังไม่ได้จัดให้มีระบบตรวจสอบกรณีการกระทำไม่เป็นธรรมส่วนอื่น ๆ ตามที่กำหนดในหมวด 6 ของ พ.ร.ก. สิ้นทรัพย์ดิจิทัลฯ เช่น การใช้ข้อมูลภายใน เป็นต้น</p> <p>(2) บริษัทมีการกำหนดกระบวนการตรวจสอบสภาพการซื้อขายที่ผิดปกติ แต่ไม่ได้กำหนดขั้นตอนและกรอบระยะเวลาในการดำเนินการตรวจสอบสภาพการซื้อขายที่ผิดปกติและการดำเนินการหากเกิดสภาพการซื้อขายที่ผิดปกติในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้เป็นแนวทางในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>(3) ในกรณีที่เกิดสภาพการซื้อขายที่ผิดปกติแล้ว บริษัทไม่ได้กำหนดขั้นตอน กรอบระยะเวลาที่เหมาะสมในการดำเนินการ รวมถึงการกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมหลักฐานการตรวจสอบ และการรายงานต่อสำนักงาน</p>	<p>กันยายน 2563 ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติเพื่อป้องกันการซื้อขายไม่เป็นธรรมในส่วนอื่น ๆ ไว้อย่างชัดเจน เช่น การใช้ข้อมูลภายในของพนักงานและผู้เกี่ยวข้อง โดยเป็นไปตามที่กำหนดใน พ.ร.ก. สิ้นทรัพย์ดิจิทัลฯ ทั้งนี้ ในส่วนของการกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าว นั้น บริษัทได้ปรับปรุงขั้นตอนการ ปฏิบัติงานของทีม Market Surveillance ให้มีการตรวจสอบครอบคลุมในเรื่องต่าง ๆ อย่างครบถ้วนซึ่งรวมถึงการตรวจสอบ Insider trade โดยร่วมกับฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานในการแจ้งข้อมูลการประกาศรายชื่อ Watch list ของบุคคลที่เกี่ยวข้องและสิ้นทรัพย์ดิจิทัลที่ห้ามซื้อขายในช่วงเวลาที่มีข้อมูลภายในเกิดขึ้น รวมถึงให้ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานตรวจสอบในเรื่องดังกล่าวตามแผนการตรวจสอบประจำปีเช่นกัน</p> <p>(2) กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (“Standard Operation Procedures - SOPs”) เรื่องการกำกับดูแลการซื้อขายของศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล ลงวันที่ 2 มกราคม 2564 และต่อมาได้ดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการกำกับดูแลการซื้อขายของศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล เพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการตรวจสอบสภาพการซื้อขายที่ผิดปกติและการดำเนินการ หากเกิดสภาพการซื้อขายที่ผิดปกติในแต่ละขั้นตอนให้มีความครบถ้วนชัดเจนมากยิ่งขึ้น</p>	<p>มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบที่สามารถตรวจจับพฤติกรรมกระทำอันไม่เป็นธรรม และมีบุคลากรที่ต้องมีเพียงพอและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ชัดเจน เป็นต้น</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
	<p>เพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ Market Surveillance และ ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 6 สิงหาคม 2564</p> <p>(3) ปัจจุบันบริษัทได้มีการแก้ไข SOPs ที่เกี่ยวข้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งมีการกำหนดขั้นตอนกรอบระยะเวลาในการดำเนินการหากเกิดสภาพการซื้อขายที่ผิดปกติ (“Service Level Agreement - SLA”) รวมถึงการกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมหลักฐาน ตรวจสอบ และรายงานต่อสำนักงาน นอกจากนี้ เพื่อให้การกำกับดูแลการซื้อขายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น บริษัทอยู่ระหว่างพิจารณาระบบการตรวจสอบที่ได้มาตรฐาน (ระบบของ Nasdaq) มาใช้งานด้าน Market Surveillance โดยอยู่ระหว่างดำเนินการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น (คาดว่าจะสามารถเริ่มใช้งานได้ ในไตรมาส 1 ปี 2565)</p>	
<p>5. <u>ระบบรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง</u> ไม่มีข้อสังเกต</p>	-	-
<p>6. <u>ระบบงานในการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน</u> ไม่มีข้อสังเกต</p>	-	-
<p>7. <u>ระบบการรับและจัดการข้อร้องเรียน</u> ไม่มีข้อสังเกต</p>	-	-