

## ผลการตรวจสอบ

### ขอบเขตการตรวจสอบ

การตรวจสอบการดำเนินงานตามปกติ (routine inspection) ของบริษัท อีพีบี เอ็กซ์เชนจ์ (ประเทศไทย) จำกัด (“บริษัท”) ครั้งนี้ เป็นการตรวจสอบครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 10 - 17 กุมภาพันธ์ 2564 โดยมีขอบเขตข้อมูลที่ใช้ในการสุ่มตรวจสอบระหว่างวันที่ 20 มกราคม 2564 ถึง 31 มกราคม 2564

### วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

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

### ผลการตรวจสอบ

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
1. ระบบเปิดบัญชีและทำความรู้จักลูกค้า <u>ประเด็นสำคัญ</u> วิธีปฏิบัติในการทำความรู้จักลูกค้าของบริษัทยังไม่รัดกุม ในบางกรณี กล่าวคือ บริษัทได้จัดให้มีระบบงานในการเปิดบัญชีและทำความรู้จักลูกค้า โดยมีการขอข้อมูลและ	บริษัทได้มีการปรับปรุงโดย	สำนักงานขอให้บริษัทเพิ่มความระมัดระวัง ในการปฏิบัติงาน และควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ในเรื่องดังกล่าวให้รอบคอบ รัดกุม และเป็นไป

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>ตรวจสอบ (verify) ตัวตนของลูกค้า มีการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้ากับแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือต่าง ๆ กำหนดให้มี maker และ checker เพื่อให้มี check &amp; balance รวมทั้งจัดให้มีกระบวนการในการอนุมัติการเปิดบัญชีลูกค้าระดับความเสี่ยงสูง โดยกำหนดให้ต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย (“BOSTR”) และจัดเก็บหลักฐานการอนุมัติของ BOSTR แต่จากการตรวจสอบยังพบการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดในบางกรณี que บริษัทต้องเพิ่มความรอบคอบ รัดกุม ในการกำกับดูแล ดังกรณีต่อไปนี้</p> <p>1.1 การเปิดบัญชีของลูกค้าไม่ได้ดำเนินการตามกระบวนการที่บริษัทกำหนด ซึ่งเกิดจากข้อบกพร่องของผู้ปฏิบัติงาน (human error)</p> <p>1.2 มีความเสี่ยงที่ maker และ checker อาจเป็นบุคคลเดียวกัน โดยที่ระบบไม่สามารถป้องกันหรือตรวจจับ (auto detect) การเปิดบัญชีโดยบุคคลเพียงคนเดียว</p> <p>1.3 การให้ความเห็นหรืออนุมัติการเปิดบัญชีลูกค้าระดับความเสี่ยงสูงของคณะกรรมการ BOSTR ไม่ได้มีการบันทึกหลักฐานอย่างครบถ้วน</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ขอเอกสารหลักฐานยืนยันที่อยู่ (proof of address) เพิ่มเติมจากลูกค้า เพื่อให้เป็นไปตามกระบวนการและข้อกำหนดของบริษัท</li> <li>2. ตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าอีกครั้งจากฐานข้อมูลของกรมการปกครอง (DOPA) แบบ manual และได้จัดเก็บเอกสารหลักฐานการตรวจสอบไว้แล้ว</li> <li>3. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพิ่มเติมเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลในขั้นตอนการเปิดบัญชี และทำความรู้จักลูกค้า และแบ่งแยกหน้าที่ maker และ checker ให้ชัดเจน</li> <li>4. ตั้งค่าสิทธิ account ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในลักษณะที่ account หนึ่งจะไม่สามารถเป็น maker และ checker ในเวลาเดียวกันได้</li> <li>5. กำหนดให้หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการ (manager of operation) มีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของ maker และ checker อีกครั้งหนึ่ง เพื่อป้องกันข้อบกพร่องของผู้ปฏิบัติงาน (human error) โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 11 กรกฎาคม 2564</li> </ol>	<p>ตามที่ได้ชี้แจงต่อสำนักงานอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อบกพร่องอีก รวมถึงจัดเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
	<p>6. กำกับดูแลและติดตามให้กรรมการ BOSTR ให้ความเห็น/อนุมัติผ่านทางช่องทางที่บริษัทจัดไว้ให้ครบถ้วน และจัดเก็บหลักฐานการให้ความเห็นหรืออนุมัติของกรรมการ</p>	
<p>2. <u>ระบบการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลยังไม่รัดกุมเพียงพอ</u> <u>ประเด็นสำคัญ</u></p> <p>บริษัทควรดำเนินการจัดทำนโยบายและแก้ไขสัญญา ดังนี้</p> <p>2.1 จัดทำนโยบายด้านการจัดหาและพัฒนาระบบที่ครอบคลุมด้านการวางแผนด้านทรัพยากร และการทดสอบประสิทธิภาพของระบบ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบที่นำมาใช้สามารถรองรับปริมาณธุรกรรมที่เหมาะสมกับธุรกิจในอนาคต</p> <p>2.2 แก้ไขสัญญาใช้บริการกับบริษัท Dunamu Inc ประเทศเกาหลี ให้ชัดเจนและอย่างน้อยให้ครอบคลุมถึงการจัดให้มีการทบทวนความเพียงพอด้านทรัพยากร (Capacity Planning) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เช่น Load Testing และ Performance Testing เป็นต้น รวมทั้ง</p>	<p>บริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงนโยบายด้านการจัดหาและพัฒนาระบบให้ครอบคลุมการวางแผนด้านทรัพยากร และได้กำหนดให้มีการทบทวน Capacity Planning ร่วมกับ Dunamu Inc อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยจะเริ่มดำเนินการในช่วงไตรมาส 4 ของปี 2564 หรือเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่อาจทำให้ทรัพยากรไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และจัดให้มีการทดสอบขีดความสามารถของทรัพยากรระบบ ในกรณีที่มีการพัฒนาระบบใหม่ หรือเมื่อมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบที่ส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถของทรัพยากรระบบอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งกำหนดความต้องการขั้นต่ำของทรัพยากรของระบบเพื่อรองรับการให้บริการแล้ว สำหรับ</p>	<p>สำนักงานขอให้บริษัทปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทนำเสนอตามกรอบระยะเวลาที่บริษัทได้กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ระบบการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลมีประสิทธิภาพ</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>การรายงาน Capacity Monitoring ให้ผู้บริหารทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีข้อมูลที่เพียงพอต่อการวางแผนในการจัดสรรทรัพยากร เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ</p>	<p>Capacity Monitoring บริษัทได้จัดให้มีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอโดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญของ Dunamu และยังมีการตรวจสอบความพร้อมของระบบผ่าน Dashboard ของ Datadog เป็นรายวัน</p>	
<p>3. ระบบฝาก ถอน โอน และเก็บรักษาทรัพย์สินลูกค้า</p> <p>3.1 <u>กรณีทรัพย์สินประเภทเงินบาท</u></p> <p><u>ประเด็นสำคัญ</u></p> <p>3.1.1 <u>การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเก็บรักษา</u> <u>ทรัพย์สินของลูกค้ายังไม่รัดกุมเพียงพอในบางกรณี</u> กล่าวคือ บริษัทได้จัดให้มีระบบงานในการเก็บรักษาทรัพย์สินของลูกค้าเพื่อให้ทรัพย์สินของลูกค้าครบถ้วนและปลอดภัย แต่ข้อบกพร่องเงินฝากธนาคารที่ใช้เก็บเงินลูกค้านั้น ไม่ได้ระบุชัดเจนว่าเพื่อลูกค้า ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในเรื่องทรัพย์สินของลูกค้า หากบริษัทเข้าสู่ขบวนการพิทักษ์ทรัพย์สินอีกทั้งบริษัทไม่ได้ระงับยอดทรัพย์สินของลูกค้าในบัญชีเงินฝากธนาคารกับบัญชีที่บริษัทเป็นผู้จัดทำ ซึ่งเป็นหนึ่งในกระบวนการควบคุมภายในเพื่อให้มั่นใจว่า การแยกทรัพย์สินของลูกค้าถูกต้องและครบถ้วน อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี</p>	<p>บริษัทได้มีการปรับปรุงโดย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อบัญญัติธนาคารแล้ว</li> <li>2. อยู่ระหว่างจัดให้มีระบบในการระงับยอดทรัพย์สินของลูกค้าในบัญชีเงินฝากธนาคารในบัญชีที่บริษัทเป็นผู้จัดทำ อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันบริษัทมีการตรวจสอบยอดเงินในบัญชีลูกค้าและบริษัทโดยใช้ข้อมูลจากยอดของธนาคาร ค่าใช้จ่ายและรายได้จากการทำธุรกรรมรายวันที่เกิดขึ้น</li> <li>3. จัดให้มีบุคลากรฝ่ายบัญชีและการเงินเพิ่มอีก 2 ราย (จัดจ้างแล้ว 1 ราย และอยู่ระหว่างสรรหา</li> </ol>	<p>สำนักงานขอให้บริษัทควบคุมดูแลการปฏิบัติงานในเรื่องดังกล่าวให้รอบคอบ รัดกุม และเป็นไปตามแนวทางที่ได้ชี้แจงต่อสำนักงานอย่างเคร่งครัด</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>ไม่พบว่า บริษัทมีการนำทรัพย์สินของลูกค้าไปจัดการหรือลงทุนในทรัพย์สินอื่นทรัพย์สินของลูกค้าจึงอยู่ในบัญชีธนาคารเท่านั้น</p> <p>3.1.2 <u>จำนวนบุคลากรและการปฏิบัติงานของฝ่ายบัญชีและการเงินยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานด้านการเก็บรักษาทรัพย์สินประเภทเงินบาทของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ</u></p> <p>(1) ฝ่ายบัญชีและการเงินมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพียง 1 ราย รายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) โดยไม่มีผู้สอบทานการปฏิบัติงาน</p> <p>(2) บริษัทไม่ได้จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การฝาก ถอน โอน และกระทบยอด (reconcile) ทรัพย์สินของลูกค้า เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน</p> <p>3.2 <u>กรณีทรัพย์สินประเภทสินทรัพย์ดิจิทัล</u></p> <p><u>ประเด็นผิดกฎหมาย</u></p> <p>3.2.1 บริษัทไม่ได้จัดให้มีระบบเก็บรักษาสินทรัพย์ดิจิทัลที่สามารถชี้เฉพาะได้ว่าเป็นสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้า</p>	<p>1 ราย) โดยให้บุคลากรดังกล่าวรายงานตรงต่อผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน</p> <p>4. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การฝาก ถอน โอน และกระทบยอด (reconcile) ทรัพย์สินของลูกค้า เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยผ่านการเห็นชอบจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารแล้ว และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2564</p> <p>บริษัทได้มีการปรับปรุงโดย</p> <p>1. บริษัทสามารถพิสูจน์ให้เห็นได้ว่าสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้าแยกจากสินทรัพย์ดิจิทัลของบริษัทได้ โดยมี</p>	<p>การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน</p> <p>สำนักงานขอให้บริษัทดำเนินการปรับปรุงระบบงานตามแนวทางที่บริษัทนำเสนอตามกรอบระยะเวลาที่บริษัทได้กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>หรือของบริษัทโดยปราศจากเหตุสงสัย</p> <p>3.2.2 บริษัทเก็บรักษาสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้าไว้ในระบบที่เชื่อมต่อเครือข่ายเมื่อทำธุรกรรมเท่านั้น (“Cold wallet”) ในสัดส่วนร้อยละ 6 ของสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้าที่รับฝากไว้ทั้งหมด ซึ่งเข้าข่ายเป็นการปฏิบัติไม่เป็นไปตามมาตรา 30 แห่งพระราชกำหนดการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล พ.ศ. 2561 และข้อ 10/4 ของประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ กธ. 19/2561 เรื่องหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล ลงวันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2561</p> <p>3.2.3 บริษัทไม่มีการระทบบยอดสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้ากับจำนวนสินทรัพย์ดิจิทัลที่เก็บรักษาอยู่ใน wallet ทำให้ไม่มั่นใจได้ว่า บริษัทได้แยกทรัพย์สินของลูกค้าออกจากทรัพย์สินของบริษัทได้ถูกต้องและครบถ้วน</p>	<p>การจัดเก็บสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้าใน Hot wallet และ Cold wallet ที่บริษัทกำหนด อย่างไรก็ตาม อยู่ระหว่างพิจารณาทยอยสร้าง wallet ของบริษัท เพื่อปิดข้อบกพร่องดังกล่าว รวมทั้งอยู่ระหว่างปรับปรุงระบบการตรวจสอบการจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ซึ่งเป็นแผนระยะยาวอันเร่งด่วนในการระทบบยอดทรัพย์สินลูกค้า</p> <p>2. เนื่องจากมีข้อจำกัดจากการให้บริการของ BitGo ซึ่งเป็นอุปสรรคกับการบริหารจัดการทรัพย์สินของลูกค้าของบริษัทที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งบริษัทอยู่ระหว่างดำเนินการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการเก็บสินทรัพย์ดิจิทัลในส่วนของ cold wallet อย่างไรก็ตาม เมื่อบริษัทได้เริ่มให้บริการนายหน้าซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล (broker) บริษัทได้เลือกใช้ Dunamu Inc เป็นผู้เก็บรักษาสินทรัพย์ดิจิทัล (Cold wallet) ทำให้สินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้าจำนวนหนึ่งถูกนำไปฝากไว้ที่ Dunamu ซึ่งตามข้อกำหนดของสัญญา Dunamu จะเก็บรักษาสินทรัพย์ดิจิทัลของบริษัทไว้ใน Cold wallet ทั้งหมด ทำให้อัตราส่วนสินทรัพย์ดิจิทัล</p>	<p>ระบบการเก็บรักษาสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้าปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ในส่วนของการเก็บรักษาสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้าไว้ในระบบ Cold wallet ตามประกาศที่ กธ. 19/2561 นั้น เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2564 บริษัทได้ถูกเปรียบเทียบปรับเป็นเงิน 4.206 ล้านบาท เนื่องจากระหว่างวันที่ 20 มกราคม 2564 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564 บริษัทในฐานะศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลและนายหน้าซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลเก็บรักษาสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้าในระบบ Cold wallet น้อยกว่าร้อยละ 90 ของมูลค่าสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้าทั้งหมดที่เก็บรักษาไว้และไม่นำสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้าไปฝากไว้กับผู้ให้บริการรับฝากสินทรัพย์ดิจิทัลตามหลักเกณฑ์ที่ประกาศกำหนดเป็นเวลา 193 วัน แล้ว</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
	<p>ใน Cold wallet ปรับเพิ่มสูงขึ้น และเมื่อบริษัทได้ดำเนินการเปลี่ยนผู้ให้บริการเก็บรักษาสินทรัพย์ดิจิทัลจาก BitGo เป็น Dunamu โดยสมบูรณ์แล้ว จะทำให้บริษัทสามารถจัดเก็บสินทรัพย์ดิจิทัลได้ตามอัตราที่ประกาศกำหนด</p> <p>3. บริษัทยังไม่มีระบบการระบยอดสินทรัพย์ดิจิทัลที่ดีเพียงพอ เนื่องจากปัจจุบันบริษัทใช้วิธีตรวจสอบยอดสินทรัพย์ดิจิทัลของบริษัทกับลูกค้าด้วยการอาศัยข้อมูลจาก wallet ต่าง ๆ ของบริษัทที่เก็บสินทรัพย์ดิจิทัลกับลูกค้าใน Blockchain ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น รายได้จากการทำธุรกรรมรายวันที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ บริษัทอยู่ระหว่างพัฒนาระบบและเครื่องมือในการตรวจสอบการระบยอดสินทรัพย์ดิจิทัล โดยคาดว่าจะพัฒนาแล้วเสร็จภายในไตรมาส 3 ของปี 2564</p>	
<p>4. <u>ระบบงานในการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน</u></p> <p><u>ประเด็นสำคัญ</u></p> <p>หน่วยงาน compliance ยังไม่ได้จัดให้มีคู่มือการตรวจสอบ (audit program) ในแต่ละระบบงานที่ชัดเจน</p>	<p>บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง audit program สำหรับระบบการรับลูกค้า และระบบการจัดการ</p>	<p>สำนักงานขอให้บริษัทดำเนินการแก้ไขปรับปรุง audit program สำหรับแต่ละระบบงานให้</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>และรัดกุมเพียงพอ ซึ่งอาจทำให้หน่วยงาน compliance ไม่สามารถกำกับดูแลการปฏิบัติงานในแต่ละระบบงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>ข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว และอยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุง audit program สำหรับระบบงานอื่น ๆ</p>	<p>ครบถ้วน ซึ่งจะช่วยให้การกำกับดูแลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และรัดกุมมากยิ่งขึ้น รวมทั้งขอให้บริษัทกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้รอบคอบ รัดกุม และเป็นไปตาม audit program ที่ได้จัดทำอย่างเคร่งครัด</p>
<p>5. <u>ระบบการรับและจัดการข้อร้องเรียน</u></p> <p><u>ประเด็นสำคัญ</u></p> <p>วิธีปฏิบัติงานในการรับและจัดการข้อร้องเรียน ยังไม่รัดกุมเพียงพอ โดยพบว่า บริษัทไม่ได้มีการแบ่งแยกประเภทและจัดลำดับความสำคัญในการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งอาจทำให้บริษัทไม่สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>บริษัทได้มีการปรับปรุงโดยจัดลำดับของข้อร้องเรียน/ข้อสงสัยไว้ตามระดับความสำคัญ ได้แก่ สูง ปานกลาง และต่ำ โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการตอบสนอง และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับระดับความรุนแรงและความฉุกเฉินของเหตุการณ์ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพิ่มสิทธิในการเข้าถึงข้อร้องเรียนผ่านทาง Facebook และ Line official ให้แก่ฝ่าย compliance เพื่อป้องกันในกรณีที่มีข้อร้องเรียนที่เร่งรีบและสามารถจัดการได้อย่างทันท่วงที</li> </ol>	<p>สำนักงานขอให้บริษัทกำกับดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานในเรื่องดังกล่าวให้รัดกุม เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทันท่วงที สอดคล้องกับความเสี่ยงและความสำคัญ</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
	<p>2. เพิ่มช่องทางการพิจารณาข้อร้องเรียนผ่านระบบ Zendesk เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (admin) สามารถดำเนินการแจ้งข้อเรียนเรียนที่เร่งด่วนและสำคัญให้แก่ ฝ่าย compliance ได้พิจารณาจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างทันการณ์</p>	

ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2565