

ขอบเขตการตรวจสอบ

การตรวจสอบการดำเนินงานตามปกติ (routine inspection) ของบริษัท อีอาร์เอ็กซ์ จำกัด (“บริษัท”) ครั้งนี้ เป็นการตรวจสอบครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 11 – 17 กุมภาพันธ์ 2564 โดยมีขอบเขตข้อมูลที่ใช้ในการสุ่มตรวจสอบระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2563 ถึง 31 มกราคม 2564

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการกำกับดูแลตนเองของบริษัทและความเสี่ยงในการดำเนินงานของบริษัท โดยให้ความสำคัญในเรื่อง (1) ระบบเปิดบัญชี และทำความรู้จักลูกค้า (2) ระบบการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล (3) ระบบฝาก ถอน โอน และเก็บรักษาทรัพย์สินลูกค้า (4) ระบบแสดงทรัพย์สินลูกค้า (5) ระบบที่ช่วยเสริมสร้างและรักษากลไกการทำงานของระบบซื้อขายให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Market Surveillance) (6) ระบบรองรับการดำเนินธุรกิจ ต่อเนื่อง (7) ระบบงานในการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และ (8) ระบบการรับและจัดการข้อร้องเรียน

ผลการตรวจสอบ

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>1. ระบบเปิดบัญชีและทำความรู้จักลูกค้า</p> <p>1.1 บริษัทไม่ได้จัดให้มีการสอบถามข้อมูลลูกค้า ในกรณีที่ปรากฏข้อมูลที่อยู่อีเมล (email address) ของลูกค้าที่เห็นได้ชัดเจนว่า ลูกค้าอาจไม่ใช่เจ้าของอีเมล เช่น ชื่ออีเมลเป็นชื่อบุคคลอื่น เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าเป็นเจ้าของบัญชีที่แท้จริง</p> <p>1.2 บริษัทกำหนดปัจจัยในการคัดกรองรายการธุรกรรม เพื่อนำมาพิจารณาทำความรู้จักลูกค้าเพิ่มเติม (“enhanced KYC/CDD”) เพียงปัจจัยเดียว คือ มูลค่าทรัพย์สินรวม (outstanding) ของลูกค้า ซึ่งอาจทำให้บริษัทไม่สามารถคัดกรองรายการได้ครอบคลุมทุกธุรกรรมที่น่าสงสัยและดำเนินการทำ enhanced KYC/CDD ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และภายในระยะที่เหมาะสม</p> <p>1.3 ข้อความบางส่วนในสัญญาการให้บริการมีลักษณะเป็นการกำหนดให้ลูกค้ายินยอมให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแก่บริษัทในเครือหรือบริษัทที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท ซึ่งอาจขัดกับเจตนารมณ์ของกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</p>	<p>บริษัทได้มีการปรับปรุงโดย</p> <p>1. บริษัทมีการส่งอีเมลไปยังอีเมลที่ใช้ลงทะเบียนเปิดบัญชี เพื่อให้กดยืนยันความเป็นเจ้าของอีเมล (verify email address) และกำหนดมิให้มีการใช้อีเมลและเลขที่บัตรประชาชนซ้ำกัน ในการลงทะเบียน</p> <p>2. บริษัทกำหนดปัจจัยในการทำ enhanced KYC/CDD เพิ่มเติม โดยพิจารณามูลค่าการฝาก โอน และถอนทรัพย์สิน ที่มีมูลค่าตามที่บริษัทกำหนด และจะทำการตรวจสอบเดือนละ 2 รอบ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนกันยายน 2564 เป็นต้นไป</p> <p>3. บริษัทได้ปรับปรุงข้อความในสัญญาการให้บริการดังกล่าวให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยได้ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2564</p>	<p>สำนักงานขอให้บริษัทเพิ่มความระมัดระวัง ในการสอบถามข้อมูลของลูกค้าให้รอบคอบ รัดกุม ในกรณีที่ปรากฏว่าข้อมูลของลูกค้ามีความน่าสงสัย ถึงความเป็นเจ้าของบัญชีหรือผู้รับประโยชน์ที่แท้จริง รวมถึงพิจารณากำหนดปัจจัยด้านอื่นในการทำ enhanced KYC/CDD เพิ่มเติมจากปัจจัยด้านมูลค่าการฝาก โอน และถอนทรัพย์สินที่บริษัทกำหนด เพื่อให้สามารถคัดกรองรายการได้ครอบคลุม และรัดกุมยิ่งขึ้น สำหรับกรณีข้อความในสัญญาการให้บริการ ขอให้บริษัทระมัดระวังในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>2. <u>ระบบการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล</u></p> <p>บริษัทได้กำหนด Trading Rules ตามที่ได้รับความคิดเห็นชอบจากคณะกรรมการ ก.ล.ต. แล้ว โดยบริษัทได้ระบุถึงรูปแบบคำสั่งซื้อขาย วิธีการส่งคำสั่งซื้อขาย กิจกรรมการซื้อขายที่ถูกห้ามอย่างชัดเจนแล้ว อย่างไรก็ตาม บริษัทยังไม่ได้กำหนดรายละเอียดที่ชัดเจนในนโยบายเกี่ยวกับการหยุดชะงักของตลาดดังนี้</p> <p>2.1 บริษัทไม่ได้จัดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติในการหยุดซื้อขายเหรียญใน Trading Rules เพื่อรองรับกรณีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีของเหรียญหรือคุณลักษณะของเหรียญ (Advanced Protocol)</p> <p>2.2 บริษัทไม่ได้จัดให้มีขั้นตอนและรายละเอียดที่ชัดเจนในกรณีที่บริษัทจะกลับมาเริ่มเปิดให้มีการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลหลังจากเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องหยุดซื้อขายตามข้อ 2.1 โดยบริษัทต้องคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ และสื่อสารให้ลูกค้ารับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัทอย่างทั่วถึง รวมทั้งแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ซึ่งต้องกำหนดระยะเวลาให้เพียงพอที่ลูกค้าจะสามารถดำเนินการกับคำสั่งซื้อขายของตนเองได้</p>	<p>บริษัทได้มีการปรับปรุงโดย</p> <p>บริษัทอยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุง Trading Rules ให้ครอบคลุม กรณีเกิดเหตุที่ทำให้ต้องหยุดซื้อขายเหรียญ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีของเหรียญหรือคุณลักษณะของเหรียญ รวมทั้งขั้นตอนและรายละเอียดที่ชัดเจนในกรณีที่บริษัทจะกลับมาเริ่มเปิดให้มีการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลอีกครั้ง โดยบริษัทนำเสนอร่าง Trading Rules มาเพื่อขอหารือเบื้องต้นกับสำนักงานเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2564 และจะนำเสนอขอรับความคิดเห็นชอบต่อคณะกรรมการ ก.ล.ต. ต่อไป</p>	<p>สำนักงานขอให้บริษัทดำเนินการปรับปรุง Trading Rules ตามที่ได้ชี้แจงต่อสำนักงาน เพื่อให้ Trading Rules สามารถรองรับกรณีหยุดซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลได้อย่างครบถ้วน</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>3. ระบบฝาก ถอน โอน และเก็บรักษาทรัพย์สินลูกค้า</p> <p>ไม่มีข้อสังเกต</p>		
<p>4. ระบบแสดงทรัพย์สินลูกค้า</p> <p>ไม่มีข้อสังเกต</p>		
<p>5. ระบบที่ช่วยเสริมสร้างและรักษาหลักการทำงานของระบบซื้อขายให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (“market surveillance”)</p> <p>5.1 บริษัทมีระบบตรวจสอบกรณีการสร้างราคาและปริมาณโทเคนดิจิทัลแบบ Real Time และยังสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังในช่วงเวลาที่ต้องการได้ แต่บริษัทยังไม่ได้จัดให้มีระบบตรวจสอบกรณีการกระทำไม่เป็นธรรมส่วนอื่น ๆ ตามที่กำหนดในหมวด 6 ของพระราชกำหนดการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล พ.ศ. 2561 เช่น การใช้ข้อมูลภายใน เป็นต้น</p> <p>5.2 บริษัทมีการกำหนดกระบวนการตรวจสอบสภาพการซื้อขายที่ผิดปกติ แต่ไม่ได้กำหนดขั้นตอนและกรอบระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน</p> <p>5.3 ในกรณีที่เกิดสภาพการซื้อขายที่ผิดปกติแล้ว บริษัทไม่ได้กำหนดขั้นตอน กรอบระยะเวลาที่เหมาะสมในการดำเนินการ</p>	<p>บริษัทได้มีการปรับปรุงโดย</p> <p>1. บริษัทกำหนด Insider List ของบุคคลที่มีโอกาสล่วงรู้ข้อมูลภายใน เพื่อตรวจสอบพฤติกรรม รวมถึงกำหนดวิธีการและขั้นตอนในการตรวจสอบพฤติกรรมของบุคคลใน Insider List ซึ่งได้ระบุไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานในการตรวจสอบสภาพการซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลแล้ว รวมถึงกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องการเปิดเผยข่าวหรือข้อมูลสารสนเทศ ที่เกี่ยวกับโทเคนดิจิทัลแล้ว</p> <p>2. บริษัทได้จัดทำวิธีการปฏิบัติงานและมีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการตรวจสอบ</p>	<p>สำนักงานขอให้บริษัทปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทนำเสนอตามกรอบระยะเวลาที่บริษัทได้กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ระบบงานและการกำกับดูแลด้าน market surveillance มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบที่สามารถตรวจจับพฤติกรรมการกระทำอันไม่เป็นธรรม และมีบุคลากรที่ต้องมีเพียงพอและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ชัดเจน เป็นต้น</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
รวมถึงการกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมหลักฐาน การตรวจสอบ และการรายงานต่อสำนักงาน	การกระทำอันไม่เป็นธรรมที่ชัดเจน รวมถึงกำหนด กรอบเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมหลักฐาน ตรวจสอบ และการรายงานต่อสำนักงาน โดยบริษัท ได้ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2564	
<p>6. ระบบรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง</p> <p>บริษัทมีแผนการดำเนินการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : “BCP”) แต่แผนดังกล่าว ไม่ครอบคลุมในเรื่องการฝาก-ถอนสินทรัพย์ดิจิทัลของลูกค้า สำหรับกรณีระบบซื้อขายเกิดหยุดชะงัก และไม่มีมาตรการรองรับ กรณีการกลับมาเปิดระบบซื้อขายเพื่อให้บริการตามปกติ รวมทั้ง ไม่มีรายละเอียดของช่องทางการแจ้งให้ลูกค้ารับทราบอย่างทั่วถึง เช่น อีเมล SMS และ social media เป็นต้น</p>	บริษัทได้ปรับปรุงแผน BCP ให้เป็นไปตามประเด็น สำคัญที่สำนักงานกำหนดแล้ว โดยบริษัทได้ ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2564	สำนักงานขอให้บริษัทปรับปรุงแผน BCP ตามที่ได้ชี้แจง ต่อสำนักงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่า หากเกิดกรณีที่ระบบ ซื้อขายหยุดชะงัก บริษัทยังสามารถดำเนินธุรกิจได้ อย่างต่อเนื่อง และลูกค้าของบริษัทสามารถฝาก-ถอน สินทรัพย์ดิจิทัลได้
<p>7. ระบบงานในการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน</p> <p>ไม่มีข้อสังเกต</p>		

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>8. <u>ระบบการรับและจัดการข้อร้องเรียน</u></p> <p>บริษัทไม่ได้กำหนดให้หน่วยงาน compliance รับทราบเรื่องร้องเรียนตั้งแต่แรกที่เข้ามาในบางช่องทาง เช่น กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ที่ลูกค้าเลือกส่งข้อร้องเรียนถึงประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือคณะกรรมการบริษัท เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการในลักษณะดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความรวดเร็วครบถ้วน และประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน</p>	<p>บริษัทได้ดำเนินการปรับปรุง โดยเพิ่มหน่วยงาน compliance ให้ได้รับทราบเรื่องร้องเรียนตั้งแต่แรกที่เข้ามาในทุกช่องทางการร้องเรียนตั้งแต่วันที่ 23 กรกฎาคม 2564</p>	<p>สำนักงานขอให้บริษัทปฏิบัติให้เป็นไปตามขั้นตอนที่ปรับปรุงตามที่ได้ชี้แจงต่อสำนักงานอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและภายในระยะเวลาที่เหมาะสม</p>

ข้อมูล ณ วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2565