

รายละเอียดการปรับปรุงการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล

1. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (business continuity)

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจมีระบบงานที่สามารถรองรับการประกอบธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องมีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ และมีประสิทธิภาพ

แนวทางปฏิบัติ

1.1 หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้รับผิดชอบกำหนดกลยุทธ์และนโยบาย การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business continuity management: BCM) และแผนรองรับการดำเนิน ธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity plan: BCP) ตลอดจนจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณแก่หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ ต้องจัดให้มีการติดตามการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายและแผนดังกล่าว ทั้งนี้ อาจมีการแต่งตั้งคณะทำงานเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านปฏิบัติการได้แต่จะต้องติดตามดูแลการดำเนินการดังกล่าว

1.2 ผลกระทบจากเหตุฉุกเฉินที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่งานสำคัญจะหยุดชะงักจากเหตุฉุกเฉิน ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและประเมินความเสียหายจากการหยุดชะงักของการดำเนินงาน ที่สำคัญ เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของงาน และจัดสรรทรัพยากรในการบริหาร การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอย่างน้อยต้องมีการประเมินดังกล่าวปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยควรปฏิบัติตามวิธีการ ดังนี้

(1) **การระบุงานสำคัญ (Critical business function)** ควรคัดเลือกงานสำคัญที่พิจารณาว่า หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินแล้วงานดังกล่าวหยุดชะงัก จะส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้า การดำเนินธุรกิจ สถานะทางการเงิน หรือชื่อเสียงของผู้ประกอบธุรกิจ

(2) **การประเมินความเสี่ยง (Risk assessment)** ต้องทำการประเมินความเสี่ยงและโอกาส ที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก โดยควรประเมินเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักและก่อให้เกิด ความเสียหายและส่งผลกระทบทางธุรกิจทั้งในระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว

(3) **การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business impact analysis)** ต้องวิเคราะห์ผลกระทบ ทางธุรกิจและประเมินความเสียหายจากการหยุดชะงักของงานสำคัญ เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดลำดับ ความสำคัญของงาน และจัดสรรทรัพยากรในการบริหารการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 การกำหนดเป้าหมายในการกู้คืนการดำเนินงานให้กลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติ

ผู้ประกอบการธุรกิจควรมีการกำหนดระยะเวลาในการกลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติของแต่ละงานสำคัญ (Recovery Time Objectives) พร้อมทั้งจัดลำดับการกู้คืนการดำเนินงานของงานที่สำคัญทุกงานให้เหมาะสม และควรพิจารณากำหนดประเภทของข้อมูล และชุดข้อมูลล่าสุดที่จะกู้คืนได้ (Recovery Point Objective) เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และไม่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อผู้ลงทุน การดำเนินธุรกิจ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

หากผู้ประกอบการธุรกิจมีการใช้บริการจากผู้ให้บริการ (service provider) ผู้ประกอบการธุรกิจควรร่วมกับผู้ให้บริการในการกำหนดระยะเวลาการกลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติและชุดข้อมูลที่จะกู้คืนล่าสุด เพื่อให้ได้เป้าหมายที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริง

ทั้งนี้ การกำหนดระยะเวลาการกลับคืนสู่สภาพการดำเนินงานปกติและชุดข้อมูลที่จะกู้คืนล่าสุดเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดทรัพยากรที่ต้องการใช้จึงควรได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริษัทหรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย

1.4 การติดตามความเพียงพอของระบบงาน (capacity monitoring)

ผู้ประกอบการธุรกิจควรมีแผนในการติดตามความเพียงพอของระบบงานสำคัญต่าง ๆ เพื่อให้สามารถประกอบธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

1.5 การจัดให้มีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดให้มี BCP ที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและได้รับอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการหรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยควรจัดเก็บ BCP ดังกล่าวไว้ทั้งในและนอกสถานที่ทำการ โดย BCP จะต้องครอบคลุมทุกระบบงานที่สำคัญ ตลอดจนระบบงานที่สำคัญที่มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการ (service provider) ด้วย ทั้งนี้ BCP ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(1) ขั้นตอนการปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบ ต้องกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานแต่ละรายอย่างชัดเจน

(2) วิธีการและช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ต้องกำหนดวิธีการและช่องทางติดต่อสื่อสาร รายชื่อผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ผู้รับผิดชอบ การติดต่อสื่อสาร

(3) ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการธุรกิจควรจัดเตรียมหรือจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรประเมินการใช้เงินทุนและการเข้าถึงเงินทุนในช่วงที่เกิดเหตุฉุกเฉินด้วย

(4) การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate site) ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองควรมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานทันทีที่เกิดเหตุฉุกเฉินหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ (Recovery Time Objectives)

กรณีและผู้ประกอบธุรกิจไม่มีการจัดให้มีศูนย์ปฏิบัติการสำรอง ผู้ประกอบธุรกิจควรมีแนวทางการปฏิบัติงานอื่นที่สามารถรองรับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องได้

1.6 การติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักของงานที่สำคัญ ให้แจ้งเหตุที่ทำให้งานที่สำคัญหยุดชะงักพร้อมรายละเอียดให้สำนักงานทราบโดยไม่ชักช้า และเมื่อการหยุดชะงักของงานที่สำคัญสิ้นสุดลงแล้วให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งให้สำนักงานทราบโดยเร็ว

นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องวางแผนการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกให้สอดคล้องกับผลกระทบที่เกิด หากผลกระทบที่กล่าวส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้อง โดยต้องมีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องทราบถึงเหตุฉุกเฉิน ผลกระทบที่เกิดขึ้น ช่องทางที่ลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องจะสามารถติดต่อขอใช้บริการหรือสื่อสารกับผู้ประกอบธุรกิจได้ตลอดระยะเวลา รวมถึงช่องทางที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงทรัพย์สินของตนเองในช่วงที่เกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อตรวจสอบยอดทรัพย์สินหรือทำรายการได้ และมาตรการดำเนินการของผู้ประกอบธุรกิจให้ทั่วถึงกันโดยเร็ว รวมทั้งต้องสื่อสารเป็นระยะให้เห็นถึงความคืบหน้าของการดำเนินการหากเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นเวลานาน

1.7 การติดต่อสื่อสารข้ามประเทศ

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีการทำธุรกรรมหรือใช้บริการจากผู้ให้บริการต่างประเทศ ผู้ประกอบธุรกิจควรมีแผนรองรับการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานกำกับดูแลในต่างประเทศ หน่วยงานอื่นของต่างประเทศและผู้ให้บริการต่างประเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินอันส่งผลกระทบข้ามประเทศด้วย

1.8 การทดสอบและประเมิน BCP

ควรจัดให้มีการอบรมและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ BCP แก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งต้องทดสอบ BCP ให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงในปัจจุบัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในการทดสอบ และจัดให้มีการทดสอบ BCP ของงานที่สำคัญอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้ประกอบธุรกิจควรกำหนดขอบเขตการทดสอบให้เพียงพอ

สำหรับการทดสอบและประเมิน BCP ผู้ประกอบธุรกิจควรกำหนดสถานการณ์จำลองซึ่งอาจแตกต่างกันในการทดสอบแต่ละครั้ง ซึ่งการทดสอบและการประเมินอย่างน้อยต้องครอบคลุม ขั้นตอนการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการอพยพพนักงานหรือการเคลื่อนย้ายพนักงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามปกติ ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการของงานสำคัญ รวมถึงความพร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่าย อุปกรณ์ต่าง ๆ และการสำรองและกู้คืนข้อมูลสำคัญ ความพร้อมของศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (ถ้ามี) และควรทดสอบ BCP ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นด้วย

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ ได้แก่ แผนที่ใช้ในการทดสอบ สรุปผลการทดสอบ สรุปการทบทวนแผน ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

ผู้ประกอบการธุรกิจควรติดตามและประเมินผล BCP ของผู้ให้บริการหลัก โดยอาจเข้าร่วมทดสอบร่วมสังเกตการณ์ หรือให้ผู้บริการหลักแจ้งผลการทดสอบ BCP มายังผู้ประกอบการก็ได้

1.9 ตัวอย่างเหตุฉุกเฉินที่อาจทำให้งานสำคัญหยุดชะงัก

ตัวอย่างเหตุฉุกเฉินซึ่งแบ่งกลุ่มเพื่อความชัดเจน และเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถวิเคราะห์ผลที่อาจเกิดขึ้นจากภัยด้านต่าง ๆ เพื่อจะได้กำหนดมาตรการได้ครอบคลุมมากขึ้น โดยผู้ประกอบการจะต้องประเมินความเสี่ยงและผลกระทบของภัยด้านต่าง ๆ และจัดเตรียมมาตรการเพื่อรองรับภัยที่อาจเกิดขึ้นตามสมควร โดยอาจแบ่งเป็นภัยด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการถูกโจมตีทางไซเบอร์ ด้านระบบงานที่สำคัญขัดข้อง ด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้านชื่อเสียง ด้านภัยธรรมชาติ ด้านภัยจากมนุษย์ เป็นต้น

2. การติดต่อและให้บริการลูกค้าและการรวบรวมและประเมินลูกค้า (KYC & customer onboarding)

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ประกอบการมีกระบวนการในการติดต่อและให้บริการลูกค้า และการรวบรวมและประเมินข้อมูลลูกค้าที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้มีความรัดกุมในการติดต่อและให้บริการลูกค้ายิ่งขึ้น

แนวทางปฏิบัติ

2.1 จัดให้มีระบบงานเพื่อรองรับการติดต่อและให้บริการลูกค้าที่ต้องทำให้มั่นใจได้ว่าช่องทางการติดต่อและให้บริการ การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบ และบุคลากรที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการ มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับความเสี่ยงและความซับซ้อนของสินทรัพย์ฯ แต่ละประเภท โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ดีที่สุดของลูกค้า รวมทั้งมีการกำกับดูแลให้การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้าเป็นไปตามระบบงานที่ผู้ประกอบการกำหนดขึ้นด้วย และต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีระบบงานที่ทำให้มั่นใจได้ว่า การกำหนดขั้นตอนและวิธีการในรายละเอียดของกระบวนการติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้า ได้มีการคำนึงถึงเรื่องดังต่อไปนี้

(1.1) กระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อการติดต่อและให้บริการ เช่น การคัดเลือกและมอบหมายให้บุคลากรซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในสินทรัพย์ฯ หรือบริการแต่ละประเภท เป็นผู้ให้บริการแก่ลูกค้า

(1.2) กระบวนการในการติดต่อและให้บริการ เช่น การแจกจ่ายเอกสารประกอบการติดต่อหรือให้บริการให้แก่ลูกค้า ให้สอดคล้องกับสินทรัพย์ฯ หรือบริการแต่ละประเภท

(1.3) กระบวนการในการยืนยันตัวตนของลูกค้า (authentication) ที่เหมาะสมและน่าเชื่อถือ เพื่อให้มั่นใจว่าการลงทุนหรือการทำธุรกรรมเกี่ยวกับสินทรัพย์ฯ ได้กระทำโดยลูกค้าหรือผู้ได้รับมอบอำนาจ จากลูกค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจติดต่อและให้บริการ

(1.4) กระบวนการติดตามตรวจสอบการติดต่อและให้บริการ เช่น การติดตามตรวจสอบ เพื่อควบคุมให้การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้าสอดคล้องกับกระบวนการติดต่อและให้บริการที่ผู้ประกอบธุรกิจ กำหนดตาม (1.1) (1.2) และ (1.3) ข้างต้น เป็นต้น

2.2 กำหนดหลักเกณฑ์ในการทำข้อตกลงกับลูกค้า โดยข้อตกลงที่ทำกับลูกค้าต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(1) การใช้ภาษาและขนาดตัวอักษรเพื่อแสดงเนื้อหาที่อ่านได้ง่าย ชัดเจนและเหมาะสมกับรูปแบบ ของเอกสาร และมีการเน้นตัวอักษรเมื่อเป็นข้อความสำคัญ เช่น คำเตือนเกี่ยวกับความเสี่ยง เป็นต้น

(2) เลือกใช้ข้อความที่ไม่ทำให้เข้าใจผิดหรือเป็นการบิดเบือนข้อเท็จจริง

(3) ไม่มีลักษณะเป็นการเอาเปรียบลูกค้าหรือมีข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

(4) ครอบคลุมลักษณะ ขอบเขต เงื่อนไข และช่องทางในการติดต่อการให้บริการ

(5) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจและลูกค้า

(6) มีข้อมูล คำเตือน ข้อจำกัด ข้อห้าม หรือความเสี่ยงใด ๆ ที่เกิดจากการใช้บริการ

(7) จัดให้ลูกค้ารับทราบและยอมรับเงื่อนไขหรือข้อจำกัดการให้บริการที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดขึ้น เช่น การให้ลูกค้าจัดหาข้อมูลเพิ่มเติม การงดให้บริการ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการป้องกันและยับยั้ง การกระทำอันไม่เป็นธรรม หรือพฤติกรรมการลงทุนหรือทำธุรกรรมที่ไม่เหมาะสม

(8) มีข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการระงับข้อพิพาทที่เกิดจากการให้บริการ

2.3 การติดต่อหรือให้บริการแก่ลูกค้า การแจ้งเตือน หรือการให้ลูกค้าลงนามรับทราบหรือยอมรับ การให้บริการหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้อยู่ในรูปเอกสารหรือรูปแบบที่สามารถจัดเก็บ ข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลได้

2.4 ต้องเปิดเผยข้อมูลกับลูกค้าอย่างเพียงพอ ไม่บิดเบือน ไม่เป็นเท็จ และไม่ทำให้สำคัญผิด โดยต้องเปิดเผย ข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหรือตัดสินใจลงทุน

2.5 จัดประเภทลูกค้าเพื่อเสนอบริการที่สอดคล้องกับประเภทลูกค้า วัตถุประสงค์ในการลงทุน และความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของลูกค้า และให้ข้อมูลคำเตือนที่เหมาะสมกับประเภทของลูกค้า ทั้งนี้ กรณีที่ลูกค้าปฏิเสธ ที่จะให้ข้อมูล หรือข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่เป็นปัจจุบัน หรือมีเหตุอันควรสงสัยอื่นใด ที่อาจทำให้ไม่สามารถจัดประเภท ลูกค้าได้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการลูกค้าแบบลูกค้าทั่วไป และให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งให้ลูกค้าทราบผล

การจัดประเภท สิทธิ ข้อจำกัดสิทธิ ความเสี่ยง รวมทั้งแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าอาจขอเปลี่ยนประเภทเพื่อรับบริการ เช่นเดียวกับประเภทลูกค้าทั่วไปได้

2.6 กำหนดขั้นตอนและวิธีการในการรวบรวมและประเมินข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยอย่างน้อยต้องแจ้งเตือนลูกค้าว่า การให้ข้อมูลความจริง ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และครบถ้วนตามที่ผู้ประกอบธุรกิจร้องขอ ย่อมมีผลต่อการให้บริการหรือการให้คำแนะนำที่ลูกค้าแต่ละรายจะได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจ

2.7 กำหนดหลักเกณฑ์ในการทบทวนและปรับปรุงข้อมูลลูกค้าอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(1) ทำการทบทวนและปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าภายในระยะเวลาดังนี้

(1.1) ข้อมูลเพื่อการทำความรู้จักลูกค้า การจัดประเภทลูกค้า และการพิจารณาความสามารถของลูกค้าในการปฏิบัติตามข้อตกลงในการใช้บริการ ให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

(1.2) ข้อมูลเพื่อประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรมในสินทรัพย์ฯ ของลูกค้า ให้ดำเนินการอย่างน้อยทุกสองปี

(2) ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูล หรือปรากฏข้อเท็จจริงว่า ข้อมูลที่มีอยู่นั้นไม่ถูกต้อง หรือมีความคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ให้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าทันที

(3) ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อลูกค้ารายใดเพื่อทำการทบทวนและปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าได้ ให้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าในโอกาสแรกที่สามารถทำได้

(4) ในกรณีที่บัญชีของลูกค้ามีสถานะถูกระงับบัญชีไม่ให้นำธุรกรรมตามระเบียบปฏิบัติของผู้ประกอบธุรกิจ ให้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าให้แล้วเสร็จก่อนยกเลิกสถานะดังกล่าว

(5) ในกรณีที่มูลค่า รูปแบบหรือวิธีการในการทำธุรกรรมของลูกค้าหรือผู้รับประโยชน์ที่แท้จริง มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญหรือมีความไม่เหมาะสม หรือมีเหตุอันควรสงสัยเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลหรือเอกสารที่ลูกค้าให้ไว้กับผู้ประกอบธุรกิจ ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทบทวนและปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าโดยไม่ชักช้า โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการดังนี้

(5.1) รวบรวมข้อมูลและสอบยืนยันข้อมูลเพิ่มเติมจากการดำเนินการตามปกติ

(5.2) จัดให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งที่มาของรายได้ที่ใช้ในการทำธุรกรรมของลูกค้า

(5.3) จัดให้ลูกค้าหรือผู้รับประโยชน์ที่แท้จริงแสดงตนต่อเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจ

(5.4) ติดตามการทำธุรกรรมของลูกค้าอย่างใกล้ชิด

ในระหว่างที่ยังดำเนินการทบทวนและปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าไม่แล้วเสร็จ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการแก่ลูกค้าได้เฉพาะการรับคำสั่งขายหรือล้างฐานะสินทรัพย์ฯ ที่ค้างค้างอยู่ในบัญชีของลูกค้าอยู่ก่อนแล้วเท่านั้น เว้นแต่การรับคำสั่งขายหรือล้างฐานะดังกล่าวเป็นธุรกรรมที่ผู้ประกอบการธุรกิจ ต้องห้ามมิให้บริการแก่ลูกค้าตามกฎหมายอื่น

2.8 ต้องแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะปิดปรับปรุงระบบ หรือมีการเปลี่ยนแปลง terms and condition

2.9 กรณีลูกค้ากลุ่มเปราะบางหรือลูกค้าที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษในการใช้บริการ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องประเมินแล้วว่าบุคคลดังกล่าวสามารถดูแลตัวเองได้อย่างต่อเนื่องหรือผู้ประกอบการธุรกิจมีระบบที่สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ หากผู้ประกอบการธุรกิจไม่สามารถปฏิบัติตามได้ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถปฏิเสธการให้บริการได้

2.10 จัดให้มีการอธิบายถึงสถานการณ์เชิงลบซึ่งรุนแรงที่สุดที่เกิดขึ้นได้ (worst case scenario) ซึ่งส่งผลกระทบต่อการลงทุนหรือใช้บริการของลูกค้าด้วย

2.11 กำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจปฏิบัติตามประกาศแนวปฏิบัติ แนวทางปฏิบัติในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำความรู้จักลูกค้าที่ออกตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อและให้บริการลูกค้าสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจหลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า โดยอนุโลม

2.12 ให้ผู้ประกอบการธุรกิจอาจดำเนินการรวบรวมและประเมินข้อมูลของลูกค้าผ่านผู้ประกอบการอื่นได้ เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้ให้บริการระบบเสนอขายโทเคนดิจิทัล (ICO Portal) ผู้ประกอบการธุรกิจหลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า รวมถึงนิติบุคคลอื่นที่สำนักงาน ก.ล.ต. ประกาศกำหนด เป็นต้น

2.13 การกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ต้องประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรมในสินทรัพย์ฯ ของลูกค้าที่เป็นนิติบุคคลซึ่งเป็นผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนรายใหญ่ และผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ