

เอกสารรับฟังความคิดเห็น

เลขที่ อกต. 6/2565

เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ให้ผู้ประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัลจัดส่งและเปิดเผย
ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และจัดส่งรายงานการใช้ความสามารถของระบบงาน
(IT usage capacity)

เผยแพร่เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2565

สำนักงานได้จัดทำเอกสารฉบับนี้ขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง
ท่านสามารถ download เอกสารเผยแพร่ฉบับนี้ได้จาก www.sec.or.th

วันสุดท้ายของการแสดงความคิดเห็น วันที่ 23 มีนาคม 2565

ท่านสามารถส่งความเห็นหรือข้อเสนอแนะหรือติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้จาก
เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ดังนี้

- | | | | |
|----------------|----------------|----------------------|--|
| 1. นายพลวัต | ชินตระกูลชัย | โทรศัพท์ 0-2263-6458 | อีเมล ponwat@sec.or.th |
| 2. นางฐิติกา | โอสธาสเลิศ | โทรศัพท์ 0-2033-9632 | อีเมล thitika@sec.or.th |
| 3. นางสาวกรกช | พินิจพงษ์พันธ์ | โทรศัพท์ 0-2263-6070 | อีเมล korakot@sec.or.th |
| 4. นางสาวสโรชา | โซคมาวิโรจน์ | โทรศัพท์ 0-2033-4621 | อีเมล sarochac@sec.or.th |

สำนักงานขอขอบคุณทุกท่านที่เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น
และให้ข้อเสนอแนะมา ณ โอกาสนี้

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
เลขที่ 333/3 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์ 1207 หรือ 0-2033-9999 โทรสาร: 0-2033-9660 email: info@sec.or.th

1. ที่มา

สำนักงาน ก.ล.ต. ให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล (“ผู้ประกอบธุรกิจ”) ให้บริการแก่ผู้ซื้อขายอย่างรับผิดชอบ เป็นธรรม และได้มาตรฐาน เยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ซื้อขายสามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องและได้รับการดูแลแก้ไข ปัญหาอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ในช่วงที่ผ่านมา ธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัลมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว จนผู้ประกอบธุรกิจบางรายไม่สามารถจัดให้มีระบบรองรับการประกอบธุรกิจอย่างเพียงพอ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของผู้ซื้อขายทำให้ไม่สามารถทำธุรกรรมได้ตามความประสงค์ นอกจากนี้ สำนักงาน ก.ล.ต. ยังได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ซื้อขายเป็นจำนวนมากเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจ เช่น ระบบซื้อขาย และระบบฝากถอนทรัพย์สินดิจิทัล และการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้กับผู้ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งเรื่องดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ และปัจจุบันยังไม่มีกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจเปิดเผยข้อมูล ดังกล่าว ผู้ซื้อขายจึงไม่มีข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อีกทั้งสำนักงาน ก.ล.ต. ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอเพื่อใช้ในการติดตามตรวจสอบคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ และความพร้อมของระบบงานรองรับการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจ

เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ซื้อขาย และเพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแล รวมทั้ง เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีความรับผิดชอบ เป็นธรรม และได้มาตรฐานเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ในการประชุมครั้งที่ 1/2565 เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2565 จึงมีมติเห็นชอบหลักการในการกำหนด หลักเกณฑ์ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดส่งรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และการใช้ความสามารถ ของระบบงาน (“IT usage capacity”) ต่อสำนักงาน ก.ล.ต. รวมทั้งให้เปิดเผยข้อมูลคุณภาพ การให้บริการบนเว็บไซต์ของผู้ประกอบธุรกิจด้วย โดยมีรายละเอียดของหลักการที่เสนอ ตามที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ และเพื่อให้หลักเกณฑ์มีความเหมาะสมในทางปฏิบัติมากขึ้น สำนักงาน ก.ล.ต. จึงเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้ประกอบธุรกิจและผู้ที่เกี่ยวข้องในครั้งนี้

2. เป้าหมายที่ต้องการบรรลุ

2.1 เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ซื้อขาย โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจเปิดเผย ข้อมูลคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ซื้อขาย ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้ซื้อขาย มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับผู้ประกอบธุรกิจ อีกทั้งเพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบ ธุรกิจมีความรับผิดชอบในการจัดให้มีระบบงานที่ได้มาตรฐานและเพียงพออย่างรับผิดชอบ เป็นธรรม และได้มาตรฐานเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ

2.2 เพื่อให้สำนักงาน ก.ล.ต. สามารถติดตามตรวจสอบประสิทธิภาพ การให้บริการแก่ผู้ซื้อขายและ IT usage capacity ซึ่งจะช่วยให้สามารถประเมินความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบงานของผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และการกำกับดูแลธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล

3. หลักเกณฑ์ที่เสนอ

สำนักงาน ก.ล.ต. เห็นควรกำหนดหลักเกณฑ์ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำและเปิดเผยข้อมูล ดังต่อไปนี้

3.1 การจัดทำและการจัดส่ง รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจ

3.1.1 ขอบเขตการใช้บังคับ

ผู้ประกอบธุรกิจประเภทศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล นายหน้าซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล และผู้ค้าสินทรัพย์ดิจิทัล

3.1.2 ประเภทข้อมูลที่จัดทำและจัดส่ง รวมทั้งเปิดเผย

(1) ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดข้องของระบบที่ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการทั้งกรณีที่มีความขัดข้องทั้งหมดหรือบางส่วน ไม่ว่าจะเกิดมาจากตัวระบบเอง หรือโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนระบบดังกล่าว เช่น network เป็นต้น โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเป็นจำนวนครั้งและจำนวนชั่วโมงที่ระบบขัดข้องในแต่ละครั้ง โดยแบ่งตามระบบงานของผู้ประกอบธุรกิจแต่ละราย เช่น ระบบฝากถอนสินทรัพย์ดิจิทัล ระบบฝากถอนเงินบาท ระบบซื้อขาย และระบบแสดงทรัพย์สินลูกค้า เป็นต้น

(2) ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ โดยแสดงข้อร้องเรียนแยกตามประเภทดังต่อไปนี้

(2.1) ระบบงานขัดข้อง เช่น ระบบฝากถอนสินทรัพย์ดิจิทัล/เงินบาท ระบบซื้อขาย ระบบแสดงทรัพย์สินลูกค้า ระบบรับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

(2.2) การให้บริการที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข เช่น ระยะเวลาการรับลูกค้า ระยะเวลาในการฝากหรือถอนเงิน ทรัพย์สินลูกค้าสูญหาย การเก็บค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม เป็นต้น

(2.3) การซื้อขาย เช่น ราคาซื้อขายมีความผิดปกติ เป็นต้น

(2.4) ข้อร้องเรียนอื่น ๆ

นอกจากนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วตามระยะเวลาดำเนินการที่กำหนด ได้แก่ 7 วัน 15 วัน 30 วัน และคงค้างมากกว่า 30 วัน และข้อมูลแนวโน้มเรื่องร้องเรียน โดยให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในมิติต่าง ๆ อาทิ ข้อมูลร้องเรียนแต่ละเดือนแยกตามประเภทข้อร้องเรียน หรือแยกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

ทั้งนี้ รายละเอียดรูปแบบการจัดทำและการเปิดเผยข้อมูลเป็นไปตามที่ประกาศไว้บนเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.ล.ต. (ร่างแบบฟอร์มรายงานตามแนบ)

3.1.3 ระยะเวลาการจัดทำและจัดส่ง รวมทั้งการเปิดเผย

ผู้ประกอบการธุรกิจตามข้อ 3.1.1 ต้องจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามข้อ 3.1.2 และจัดส่งให้สำนักงาน ก.ล.ต. เป็นรายเดือนภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป และเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวบนเว็บไซต์ของผู้ประกอบการธุรกิจในระยะเวลาดังกล่าวด้วย

3.2 การจัดทำและการจัดส่งรายงาน IT usage capacity

3.2.1 ขอบเขตการใช้บังคับ

ผู้ประกอบการธุรกิจประเภทศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล นายหน้าซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล และผู้ค้าสินทรัพย์ดิจิทัล

3.2.2 ประเภทข้อมูลที่จัดทำและจัดส่ง

(1) ข้อมูลการให้บริการดังต่อไปนี้ ทั้งจำนวนเฉลี่ย (average) จำนวนสูงสุด (peak) และผลการทดสอบภาวะวิกฤตครั้งล่าสุด (stress test) รวมถึงสัดส่วน peak เทียบกับ stress test ดังกล่าวด้วย

(1.1) จำนวนผู้ใช้งานระบบ (number of concurrent users)

(1.2) จำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นต่อ 1 วินาที (transactions per second)

(2) จำนวนบัญชีลูกค้าทั้งหมด (total account)

(3) จำนวนบัญชีลูกค้าที่มีการส่งคำสั่งซื้อขาย (active account)

ทั้งนี้ รายละเอียดรูปแบบการจัดทำและการเปิดเผยข้อมูลเป็นไปตามที่ประกาศไว้บนเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.ล.ต. (ร่างแบบฟอร์มรายงานตามแนบ)

3.2.3 ระยะเวลาการจัดทำและจัดส่ง

ผู้ประกอบการธุรกิจตามข้อ 3.2.1 ต้องจัดทำข้อมูล IT usage capacity ตามข้อ 3.2.2 เป็นรายวัน และจัดส่งให้สำนักงาน ก.ล.ต. เป็นรายเดือนภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

4. การมีผลใช้บังคับของหลักเกณฑ์

กำหนดให้ประกาศมีผลใช้บังคับเมื่อพ้นระยะเวลา 6 เดือนนับจากวันที่ประกาศมีผลใช้บังคับเพื่อให้ผู้ประกอบการมีระยะเวลาในการเตรียมการ

แบบสำรวจความคิดเห็น

เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ให้ผู้ประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัลจัดส่งและเปิดเผย
ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และจัดส่งรายงานการใช้ความสามารถของระบบงาน
(IT usage capacity)

ข้อมูลทั่วไป

อาชีพ/สถานะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| ☐ ผู้ประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล | ☐ ผู้ให้บริการระบบเสนอขายโทเคนดิจิทัล |
| ☐ บริษัทหลักทรัพย์/บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม/กองทุนส่วนบุคคล | |
| ☐ ผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า | ☐ ธนาคารพาณิชย์ |
| ☐ ผู้ลงทุน | ☐ อื่น ๆ (ระบุ) _____ |

ชื่อ - นามสกุล _____

บริษัท/องค์กร _____

ตำแหน่ง _____

โทรศัพท์/อีเมล _____

สำนักงาน ก.ล.ต. ขอข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้พิจารณาประกอบ
การรับฟังความคิดเห็นและประโยชน์ในการติดต่อกลับเพื่อขอข้อมูลประกอบเอกสารรับฟัง
ความคิดเห็นของท่านเพิ่มเติม โดย สำนักงาน ก.ล.ต. คำนึงถึงความสำคัญของข้อมูลและ
เคารพสิทธิความเป็นส่วนตัวของท่าน จึงขอให้ท่านอ่านและทำความเข้าใจนโยบาย
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล Privacy Policy แล้วจึงพิจารณาให้ความยินยอมให้สำนักงาน
ก.ล.ต. ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

☐ ยินยอม ☐ ไม่ยินยอม

กรณีต้องการยกเลิกความยินยอมหรือขอใช้สิทธิ โปรดติดต่อไปที่ email: DPO@sec.or.th

กรุณาส่งแบบสำรวจความคิดเห็นกลับไป ฝ่ายกำกับตลาด สำนักงาน ก.ล.ต.
เลขที่ 333/3 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรศัพท์ 1207
หรือ email : ponwat@sec.or.th thitika@sec.or.th korakot@sec.or.th หรือ
sarochac@sec.or.th.

*** สำนักงานขอขอบคุณท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้ ***

แบบสำรวจความคิดเห็น

ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการกำหนดหลักเกณฑ์ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัลจัดส่งและเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และจัดส่งรายงานการใช้ความสามารถของระบบงาน (IT usage capacity)

1. การจัดทำและการจัดส่ง รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจ		
1.1 ขอบเขตการใช้บังคับ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ผู้ประกอบการประเภทศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล นายหน้าซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล และผู้ค้าสินทรัพย์ดิจิทัล	☐	☐
ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกตเพิ่มเติม		
1.2 ประเภทข้อมูลที่จัดทำและจัดส่ง รวมทั้งเปิดเผย	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดข้องของระบบที่ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการทั้งกรณีที่มีความขัดข้องทั้งหมดหรือบางส่วน ไม่ว่าจะ มีผลมาจากตัวระบบเองหรือโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนระบบดังกล่าว เช่น network ให้ผู้ประกอบการเปิดเผยเป็นจำนวนครั้ง และจำนวน ชั่วโมงที่ระบบขัดข้องในแต่ละครั้ง โดยแบ่งตามระบบงานของผู้ประกอบการธุรกิจแต่ละราย เช่น ระบบฝากถอนสินทรัพย์ดิจิทัล ระบบฝากถอนเงินบาท ระบบซื้อขาย และระบบแสดงทรัพย์สินลูกค้า เป็นต้น	☐	☐
ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกตเพิ่มเติม		

1.2.2 ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ โดยแสดงข้อร้องเรียนแยกตามประเภทดังต่อไปนี้ (1) ระบบงานขัดข้อง เช่น ระบบฝากถอนสินทรัพย์ดิจิทัล/เงินบาท ระบบซื้อขาย ระบบแสดงทรัพย์สินลูกค้า ระบบรับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น (2) การให้บริการที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข เช่น ระยะเวลาการรับลูกค้า ระยะเวลาในการฝากหรือถอนเงิน ทรัพย์สินลูกค้าสูญหาย การเก็บค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม เป็นต้น (3) การซื้อขาย เช่น ราคาซื้อขายมีความผิดปกติ เป็นต้น (4) ข้อร้องเรียนอื่น ๆ โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วตามระยะเวลาดำเนินการที่กำหนด ได้แก่ 7 วัน 15 วัน 30 และคงค้างมากกว่า 30 วัน และข้อมูลแนวโน้มเรื่องร้องเรียน โดยให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในมิติต่าง ๆ อาทิ ข้อมูลร้องเรียนแต่ละเดือนแยกตามประเภทข้อร้องเรียน หรือแยกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน เป็นต้น	เห็นด้วย ☐	ไม่เห็นด้วย ☐
ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกตเพิ่มเติม		
1.3 ระยะเวลาการจัดทำและจัดส่ง รวมทั้งการเปิดเผย ผู้ประกอบธุรกิจตามข้อ 1.1 ต้องจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามข้อ 1.2 และจัดส่งให้สำนักงาน ก.ล.ต. เป็นรายเดือนภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป และเปิดเผยบนเว็บไซต์ของผู้ประกอบธุรกิจภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป	เห็นด้วย ☐	ไม่เห็นด้วย ☐
ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกตเพิ่มเติม		

2. การจัดทำและการจัดส่งรายงาน IT usage capacity		
2.1 ขอบเขตการใช้บังคับ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ผู้ประกอบธุรกิจประเภทศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล นายหน้าซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล และผู้ค้าสินทรัพย์ดิจิทัล	☐	☐
ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกตเพิ่มเติม		
2.2 ประเภทข้อมูลที่จัดทำและจัดส่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
(1) ข้อมูลการใช้บริการดังต่อไปนี้ ทั้งจำนวนเฉลี่ย (average) จำนวนสูงสุด (peak) และผลการทดสอบภาวะวิกฤตครั้งล่าสุด (stress test) รวมถึงสัดส่วน peak เทียบกับ stress test ดังกล่าวด้วย	☐	☐
(1.1) จำนวนผู้ใช้งานระบบ (number of concurrent user)		
(1.2) จำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นต่อ 1 วินาที (transaction per second)		
(2) จำนวนบัญชีลูกค้าทั้งหมด (total account) จำนวนบัญชีลูกค้าที่มีการส่งคำสั่งซื้อขาย (active account)		
ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกตเพิ่มเติม		

2.3 ระยะเวลาการจัดทำและจัดส่ง ผู้ประกอบธุรกิจตามข้อ 2.1 ต้องจัดทำข้อมูล IT usage capacity ตามข้อ 2.2 เป็นรายวัน และนำเสนอให้สำนักงาน ก.ล.ต. เป็นรายเดือน ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกตเพิ่มเติม 	☐	☐
3. ช่วงเวลาที่คาดว่าจะมีผลใช้บังคับ กำหนดให้ประกาศมีผลใช้บังคับเมื่อพ้น 6 เดือนนับจากวันที่ประกาศ มีผลใช้บังคับเพื่อให้ผู้ประกอบการมีระยะเวลาในการเตรียมการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกตเพิ่มเติม 	☐	☐