



ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

ในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล เดือนมกราคม 2569

| สถิติความขัดข้องของระบบที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งาน |                   |             |                         |
|--------------------------------------------------|-------------------|-------------|-------------------------|
| ฝาก/ถอน (สินทรัพย์ดิจิทัล)                       | ฝาก/ถอน (เงินบาท) | ระบบซื้อขาย | ระบบแสดงทรัพย์สินลูกค้า |
| -                                                | -                 | -           | -                       |

- หมายเหตุ :
1. \*

ระบบขัดข้อง หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความขัดข้องทั้งหมดหรือบางส่วนที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งาน ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีผลมาจากตัวระบบเองหรือโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนระบบดังกล่าว เช่น การมีปริมาณธุรกรรมซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลประเภทใดประเภทหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งมากเกินไป capacity ของระบบซื้อขายจะรองรับได้และเป็นผลทำให้ระบบดังกล่าวไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้หรือระบบฝาก/ถอนเงินบาทของธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ประกอบการใช้บริการขัดข้องและส่งผลให้ลูกค้าไม่สามารถฝาก/ถอนเงินบาทผ่านระบบของผู้ประกอบการได้เป็นต้น

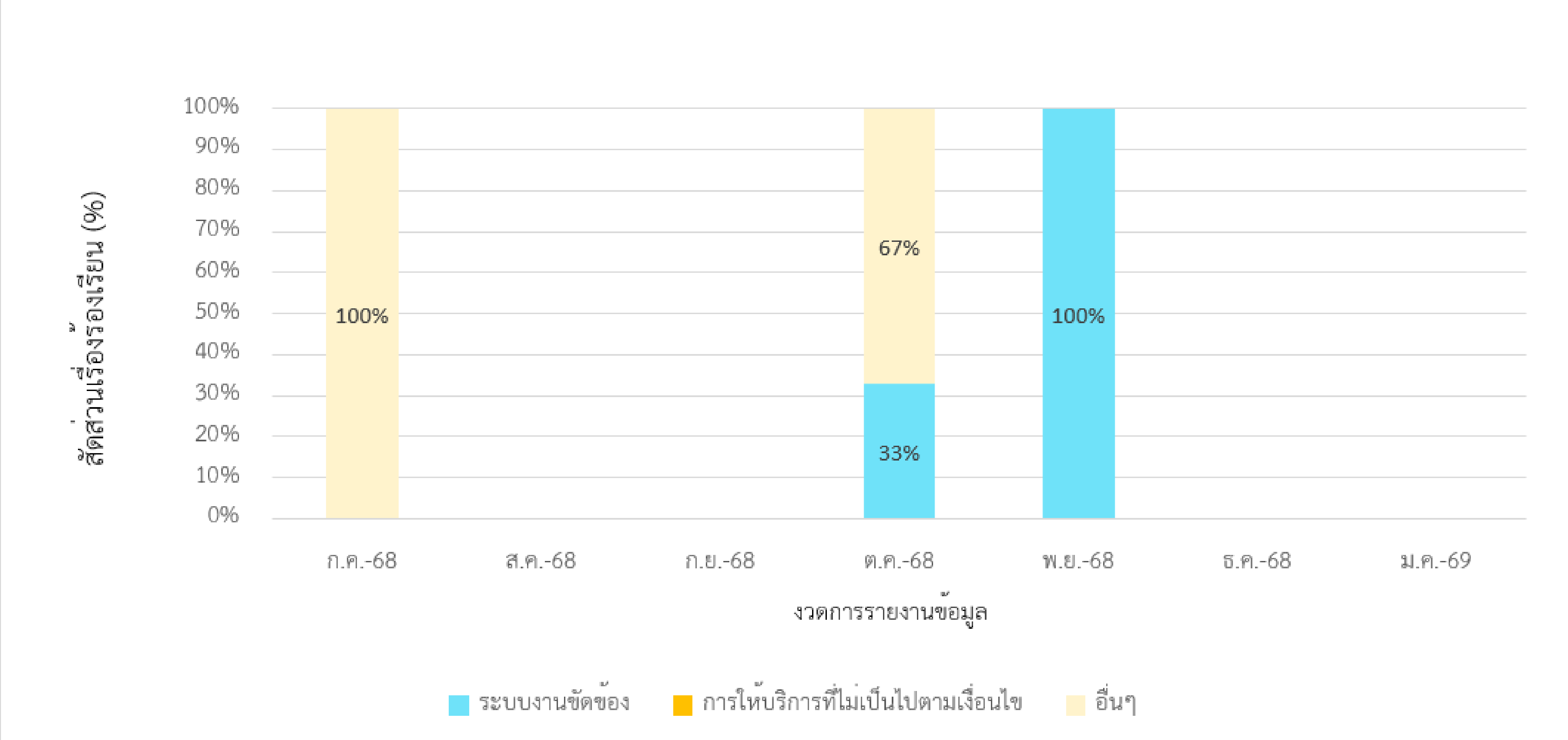
2. \*\*

หมายถึง ไม่มีเหตุขัดข้อง

| ประเภทข้อร้องเรียน                     | จำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ 1 – 31 มกราคม 2569 |                                               |                           |                          |                                                              | จำนวนเรื่องร้องเรียนคงค้างสะสมยกมา<br>( E ) | จำนวนเรื่องร้องเรียนคงค้างสะสมที่ยุติแล้ว > 30 วัน (F) | จำนวนเรื่องร้องเรียนคงค้างสะสมคงเหลือ<br>(II = D+E+F) | สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วตามเวลาเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนรวม (%)<br>(III) = (A+B+C)/I*100 |
|----------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด<br>(I)             | จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้วตามเวลา<br>(x) |                           |                          | จำนวนเรื่องร้องเรียนประจำเดือนคงค้าง<br>(D)<br>= (I)-(A+B+C) |                                             |                                                        |                                                       |                                                                                                      |
|                                        |                                                | X ≤7 วัน<br>(A)                               | 7 วัน < X ≤ 15 วัน<br>(B) | 15 วัน < X 30 วัน<br>(C) |                                                              |                                             |                                                        |                                                       |                                                                                                      |
| 1. การให้บริการขัดข้อง                 | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |
| 1.1 ระบบฝาก/ถอนสินทรัพย์ดิจิทัล        | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |
| 1.2 ระบบฝาก/ถอนเงินบาท                 | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |
| 1.3 ระบบซื้อขาย                        | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |
| 1.4 ระบบแสดงทรัพย์สินลูกค้า            | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |
| 1.5 ระบบรับเรื่องร้องเรียน             | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |
| 2. การให้บริการที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |
| 2.1 ระยะเวลาการรับลูกค้า               | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |
| 2.2 ระยะเวลาในการฝาก/ถอนเงิน           | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |
| 2.3 ทรัพย์สินสูญหาย                    | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |
| 2.4 ค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม            | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |
| 2.5 อื่น ๆ                             | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |
| 3. การซื้อขาย                          | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |
| 3.1 ราคาผิดปกติ                        | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |
| 3.2 อื่น ๆ                             | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |
| 4. อื่น ๆ                              | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |
| รวม                                    | 0                                              | 0                                             | 0                         | 0                        | 0                                                            | 0                                           | 0                                                      | 0                                                     | 0                                                                                                    |

\* อ้างอิงจากประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ สร. 19/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลของผู้ประกอบการธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล

แผนภูมิแนวโน้มเรื่องร้องเรียน



แผนภูมิสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียนเดือนมกราคม 2569

แผนภูมิสัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่ยุติแล้ว จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการในการยุติเรื่องร้องเรียน

