

Risk Management - Operational Process Questionnaire

กรุณาระบุประเภทของธุรกิจ หรือบริการ ที่ต้องการนำไปผลิตกันท์ หรือบริการของธนาคารไปใช้งาน (ระบุได้มากกว่า 1)

- ☐ ธุรกิจ Wallet (e-Money) ☐ ธุรกิจ e-Commerce (Portal) ☐ ธุรกิจชำระค่า
 สินค้าและบริการ (PSP)
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

| Questionnaire | Response |
|--|--|
| ➤ ลักษณะธุรกรรมของบริษัทที่ต้องการเชื่อมต่อหรือใช้บริการชำระเงินผ่านธนาคาร | <p>บริษัทดำเนินธุรกิจแพลตฟอร์มบริหารจัดการเครือข่ายการตลาด (Managed Micro-influencer Network) โดยใช้ระบบหัวหน้าทีม (Team Structure) ในการกระจายงาน</p> <p>ลักษณะธุรกรรม (Transaction Nature): เป็นการโอนเงินค่าตอบแทน (Payout) ให้กับสมาชิกผู้รับงานภายใต้การดูแลของหัวหน้าทีม (Team Member) โดยมีลักษณะดังนี้:</p> <p>วัตถุประสงค์: ชำระค่าตอบแทนตามผลงาน (Performance-based) ที่ผ่านการตรวจสอบโดยหัวหน้าทีมแล้ว</p> <p>รูปแบบการโอน: โอนเข้าบัญชีสมาชิกโดยตรง (เพื่อความโปร่งใส) แต่ต้องผ่านการอนุมัติจากระบบส่วนกลาง</p> <p>ความสัมพันธ์: บริษัท -> หัวหน้าทีม (ผู้คัดกรอง) -> สมาชิกผู้รับเงิน"</p> |
| ➤ รายละเอียด และเงื่อนไขของธุรกรรมดังกล่าว | <p>ประเภทธุรกรรม: เป็นการโอนเงินขาออก (Payout) เพื่อชำระค่าตอบแทนให้กับสมาชิกผู้รับงาน (User/Worker) ที่ดำเนินการ Digital Task สำเร็จตามสัญญาจ้าง</p> <p>เงื่อนไขการทำรายการ (Transaction Conditions):</p> <ol style="list-style-type: none"> ที่มาของเงิน: เงินที่ทำการโอนมาจากยอดเงินที่ถูกชำระล่วงหน้า (Pre-funded) โดยผู้ว่าจ้าง (Seller) และถูกพักไว้ในระบบ (Escrow) แล้วเท่านั้น ไม่มีการสำรองจ่ายโดยบริษัท เงื่อนไขการส่งจ่าย: สมาชิกผู้รับงานจะสามารถถอนเงินได้ก็ต่อเมื่อ: <ul style="list-style-type: none"> ส่งมอบงานสำเร็จและผ่านการตรวจสอบ (Proof of Work Verified) มียอดเงินสะสมใน Wallet ขั้นต่ำ 20 บาท บัญชีธนาคารปลายทางต้องมีชื่อ-นามสกุล ตรงกับข้อมูลยืนยันตัวตน (KYC) ของสมาชิกเท่านั้น |

รายละเอียดผู้กรอกแบบสอบถาม: ชื่อ-นามสกุล.....
 วันที่.....หน่วยงาน / ตำแหน่งงาน

| | |
|--|---|
| | <p>3. วงเงินและข้อจำกัด:</p> <ul style="list-style-type: none">○ วงเงินขั้นต่ำต่อรายการ: 20 บาท○ วงเงินสูงสุดต่อรายการ/ต่อวัน: เป็นไปตามระดับการยืนยันตัวตน (Tier) ของสมาชิก (เช่น สูงสุดไม่เกิน 10,000 บาท/วัน สำหรับบัญชีทั่วไป) <p>4. สกุลเงิน: บาท (THB) เท่านั้น</p> |
| <p>➤ รายละเอียดใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจเฉพาะ (ถ้ามี)</p> <p>เช่น ใบอนุญาตการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money), ใบอนุญาตการให้บริการรับชำระเงินแทน, ใบอนุญาตศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล (Digital Asset Exchange)</p> | <p>บริษัทประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ประเภทสื่อกลางบริการดิจิทัล โดยมีการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (DBD Registered) ถูกต้องตามกฎหมาย</p> <p>หมายเหตุ: สำหรับระบบกระเป๋าสตางค์ (Wallet) ภายในแพลตฟอร์ม มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็น "เครดิตชำระค่าบริการล่วงหน้า (Pre-payment for Services)" ภายในระบบนิเวศของบริษัทเท่านั้น (Closed-loop) ไม่สามารถโอนสิทธิ์เปลี่ยนมือหรือใช้ชำระสินค้าภายนอกได้ จึงยังไม่เข้าข่ายต้องขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money) ในปัจจุบัน</p> |
| <p>➤ กระบวนการรับสมัครลูกค้า / ร้านค้า ของบริษัท</p> | <p>"1. ผู้ว่าจ้าง (Seller/Agency): สมัครผ่านเว็บไซต์และยืนยันตัวตนด้วยเอกสารนิติบุคคล หรือบัตรประชาชน (กรณีบุคคล)</p> <p>2. สมาชิกผู้รับงาน (Network Member):</p> <p>การเข้าสู่ระบบ: สมาชิกส่วนใหญ่เข้าสู่ระบบผ่านการเชิญและคัดกรองโดย หัวหน้าทีม (Team Leader)</p> <p>การยืนยันตัวตน (KYC): สมาชิกต้องลงทะเบียนด้วยเบอร์โทรศัพท์ (OTP) และยืนยันตัวตนด้วยบัตรประชาชน (e-KYC) บนแพลตฟอร์ม</p> <p>Strict Policy: ระบบบังคับให้ 'ข้อมูลชีวนาการ' ต้องตรงกับ 'ชื่อในบัตรประชาชน' เท่านั้นจึงจะสามารถรับเงินได้ (เพื่อป้องกันบัญชีม้า)"</p> |
| <p>➤ กระบวนการ แก้ไขปัญหาให้ลูกค้าของบริษัทฯ / การจัดการข้อร้องเรียน</p> | <p>บริษัทมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นมาตรฐาน (SLA) ดังนี้:</p> <ol style="list-style-type: none">1. การรับเรื่อง: เจ้าหน้าที่รับเรื่องและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นภายใน 24 ชั่วโมง2. การตรวจสอบ: ตรวจสอบประวัติการทำรายการ (Transaction Log) และหลักฐานการทำงาน (Proof of Work) จากระบบ3. การตัดสินใจ: |

รายละเอียดผู้กรอกแบบสอบถาม: ชื่อ-นามสกุล.....

วันที่.....หน่วยงาน / ตำแหน่งงาน

| | |
|-------------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ กรณีงานไม่สำเร็จ/บกพร่อง: บริษัทดำเนินการ คืนเงิน (Refund) เข้าสู่บัญชีเครดิตของผู้ว่าจ้างทันที ○ กรณีโอนเงินไม่เข้า: ประสานงานกับธนาคารเพื่อตรวจสอบสถานะรายการ และดำเนินการปรับปรุงยอดเงินภายใน 1-3 วันทำการ <p>4. มาตรการลงโทษ: หากพบผู้รับงานทุจริต จะดำเนินการระงับบัญชี (Suspend) ถาวรทันที</p> |
| ➤ ช่องทางรับแจ้งปัญหา | Official LINE Account ให้บริการ 08.00 - 23.59 น. |
| ➤ การบริหารความเสี่ยงในการดำเนินงาน | <p>1. Hierarchical Control (การควบคุมตามลำดับชั้น): ใช้ระบบหัวหน้าทีม (Supervisor) ช่วยคัดกรองคนและตรวจสอบคุณภาพงาน โดยหัวหน้าทีมต้องรับผิดชอบร่วมหากสมาชิกในทีมทำผิดกฎ</p> <p>2. Automated Screening: มีระบบกรองคำสั่งงานที่ส่งถึงสิ่งผิดกฎหมาย/การพนัน ตั้งแต่ต้นทาง</p> <p>3. Identity Locking: ล็อกชื่อบัญชีรับเงินให้ตรงกับชื่อผู้ยืนยันตัวตน 100%</p> <p>4. Fraud Monitoring: ระบบแจ้งเตือนเมื่อมีรายการถอนเงินผิดปกติ หรือถี่เกินกำหนด</p> |

| Questionnaire | Response |
|--|--|
| ➤ ช่องทางการให้บริการลูกค้าของบริษัทเป็น แบบ mobile application หรือ web-base? | Web-based Application (เว็บไซต์) <ul style="list-style-type: none"> • ให้บริการผ่าน Web Browser (Chrome, Safari, Edge) • รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์พกพา (Mobile Responsive Design) 100% โดยผู้ใช้งานไม่ต้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชันเพิ่มเติม |
| ➤ การสมัครบริการของลูกค้าบริษัท มีขั้นตอนอย่างไร? ต้องกรอกข้อมูลใดบ้าง? | <p>ขั้นตอนการสมัคร (Registration Process): "เนื่องจากแพลตฟอร์มให้บริการในรูปแบบ Web Application แบบบริการตนเอง (Self-Service) ขั้นตอนการสมัครจึงเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ ดังนี้:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ลูกค้าเข้าสู่หน้าลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ 2. กรอกข้อมูลบัญชีผู้ใช้และกำหนดรหัสผ่าน |

รายละเอียดผู้กรอกแบบสอบถาม: ชื่อ-นามสกุล.....
วันที่.....หน่วยงาน / ตำแหน่งงาน

| | |
|--|--|
| | <div>3. การยืนยันตัวตน (Verification): ระบบส่งรหัส OTP ไปยังเบอร์โทรศัพท์หรืออีเมลที่ลงทะเบียนไว้ เพื่อยืนยันความเป็นเจ้าของช่องทางติดต่อ</div> <div>4. เมื่อยืนยันสำเร็จ ระบบจะสร้างกระเป๋าเงิน (Wallet) ให้ทันทีและสามารถเริ่มใช้งานได้"</div> <div>ข้อมูลที่ต้องกรอก (Required Data):</div> <div>1. ข้อมูลบัญชี: ชื่อผู้ใช้งาน (Username), รหัสผ่าน (Password)</div> <div>2. ข้อมูลติดต่อ: เบอร์โทรศัพท์มือถือ, อีเมล (Email)</div> <div>3. ข้อมูลยืนยันตัวตน (สำหรับผู้รับเงิน): ชื่อ-นามสกุลจริง, เลขบัตรประชาชน, ภาพถ่ายหน้าตรงคู่บัตรประชาชน (e-KYC)</div> <div>4. ข้อมูลออกใบเสร็จ (สำหรับลูกค้าที่ต้องการใบกำกับภาษี): ชื่อนิติบุคคล, เลขประจำตัวผู้เสียภาษี, ที่อยู่จดทะเบียน"</div> |
| <div>➤ การสมัครบริการดังกล่าว สามารถทำผ่านช่องทางไหนได้บ้าง?</div> | ทำการกรอกผ่านช่องทาง เว็บไซต์ (Web Application) ของบริษัทเท่านั้น โดยรองรับการใช้งานผ่าน Web Browser บนคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ |
| <div>➤ การผูกบริการกับบัญชีธนาคาร มีเงื่อนไขอะไรบ้าง?</div> <div>(กรณีต้องการใช้บริการ online direct debit ของธนาคาร)</div> | - |
| <div>➤ ขั้นตอนการผูกบริการ กับบัญชีธนาคารกสิกรไทย พร้อมภาพหน้าจอ</div> <div>(กรณีต้องการใช้บริการ online direct debit ของธนาคาร)</div> | - |
| <div>➤ ทางบริษัทฯ ได้รับอนุญาตให้ทำธุรกรรมประเภทใดบ้าง?</div> <div>(เฉพาะธุรกิจ wallet)</div> | <div>กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Wallet) ภายในแพลตฟอร์ม มีวัตถุประสงค์เพื่อการใช้งานภายในวงจำกัด (Closed-loop / Specific Purpose) ดังนี้:</div> <div>1. Top-up Wallet (สำหรับผู้ว่าจ้าง): ใช้สำหรับชำระค่าบริการ Digital Marketing บนแพลตฟอร์ม MeeLike เท่านั้น ไม่สามารถโอนวงเงินระหว่างบัญชีสมาชิกได้ (Non-transferable) และไม่สามารถใช้ชำระค่าสินค้ากับร้านค้าภายนอกได้</div> <div>2. Earning Wallet (สำหรับผู้รับงาน): ใช้สำหรับรับค่าตอบแทนจากการทำงาน (Payout) เท่านั้น โดยสมาชิกสามารถทำการถอนเงิน (Withdraw) เข้าบัญชีธนาคารของตนเองได้เพียงช่องทางเดียว</div> |

รายละเอียดผู้กรอกแบบสอบถาม: ชื่อ-นามสกุล.....
วันที่.....หน่วยงาน / ตำแหน่งงาน