

## “PDPA Workshop หลังบังคับใช้...อะไรที่ต้องยกระดับ”

วันศุกร์ที่ 9 ธันวาคม 2565 เวลา 09.00-12.30 น.

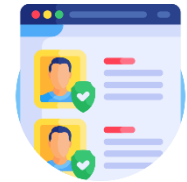
ณ อาคารอเนกประสงค์ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

### กรณีศึกษา 3

#### เกี่ยวกับการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูล

##### คำถามเพื่อพิจารณา:

1. การดำเนินการตามคำขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายหรือไม่
2. องค์กรมีการจัดเตรียมกระบวนการภายในเพื่อรองรับเมื่อเจ้าของข้อมูลมาขอใช้สิทธิตามกฎหมายหรือไม่ เช่น การจัดการถอนความยินยอมตามความประสงค์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล



นายสองเป็นลูกค้าของธนาคาร DEF เป็นระยะเวลานานกว่า 20 ปี โดยที่ผ่านมา นายสองใช้บริการเพียงบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัตรเครดิตเท่านั้น แต่ในช่วง 3-4 ปีที่ผ่านมา นายสองได้รับโทรศัพท์จากพนักงานธนาคารเสนอบริการสินเชื่อส่วนบุคคลบ่อยครั้ง ทำให้นายสองรู้สึกรำคาญที่ต้องตอบปฏิเสธทุกครั้ง

วันที่ 1 มิถุนายน 2565 ที่ผ่านมา นายสองได้ยื่นข้อเรียกร้องเกี่ยวกับการบังคับใช้ของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งให้สิทธิเจ้าของข้อมูลในเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับตนเองที่จัดเก็บไว้และยกเลิกความยินยอมการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลได้ จึงเดินทางไปที่ธนาคาร DEF สาขาหนึ่ง เพื่อขอใช้สิทธิเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับตนที่ธนาคาร DEF จัดเก็บไว้ เพื่อนำมาพิจารณาก่อนว่าธนาคารจัดเก็บข้อมูลอะไรบ้างก่อนที่จะทำการยกเลิกความยินยอม โดยธนาคารให้นายสองกรอกแบบฟอร์มแสดงความจำนงค์ขอใช้สิทธิเข้าถึงข้อมูลไว้ และจะติดต่อนายสองอีกครั้งเมื่อเอกสารข้อมูลดังกล่าวเสร็จสมบูรณ์

นายสองได้ติดตามการขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง แต่พนักงานแจ้งว่าเรื่องดังกล่าวอยู่ระหว่างดำเนินการ จนเวลาผ่านไปจนถึงวันที่ 4 กรกฎาคม 2565 ธนาคาร DEF ยังไม่ส่งรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลของนายสองที่ธนาคารจัดเก็บไว้ให้สักที นายสองจึงเดินทางไปที่สาขาธนาคารอีกครั้ง เพื่อขอใช้สิทธิยกเลิกความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด แต่พนักงานสาขาดังกล่าวแจ้งว่า การยกเลิกความยินยอมสามารถทำได้เมื่อผ่านไป 180 วันนับจากวันที่กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีผลใช้บังคับ เวลาผ่านไปประมาณ 6 เดือน นายสองจึงเดินทางไปกรอกแบบฟอร์มถอนความยินยอมที่สาขาธนาคาร

ตัวอย่างแบบฟอร์มคำขอใช้สิทธิถอนความยินยอมการเก็บรวบรวม/ใช้/เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร DEF

แบบฟอร์มคำขอใช้สิทธิถอนความยินยอมในการเก็บรวบรวม/ใช้/เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	
วันที่.....4 มกราคม 2566.....	
ชื่อ-นามสกุล..... นายสอง .....	
เลขประจำตัวประชาชน.....12345678xxxx.....หนังสือเดินทางเลขที่ (กรณีคนต่างด้าว).....	
มีความประสงค์ขอใช้สิทธิถอนความยินยอมเกี่ยวกับข้อมูล ดังต่อไปนี้	
<b>ส่วนที่ 1 การถอนความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด</b>	ถอนความยินยอม
1.1 ถอนความยินยอมให้ ธนาคาร DEF เก็บรวบรวมข้อมูลของคุณ ใช้ และเปิดเผยข้อมูลของคุณให้แก่ บริษัทในเครือ ธนาคาร DEF เพื่อการวิเคราะห์ การส่งเสริมการขาย หรือการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงสิทธิพิเศษที่เป็นประโยชน์	<input checked="" type="checkbox"/>
1.2 ถอนความยินยอมให้ ธนาคาร DEF เก็บรวบรวมข้อมูลของคุณ ใช้ และเปิดเผยข้อมูลของคุณให้แก่พันธมิตรของ ธนาคาร DEF รวมทั้งยินยอมให้ผู้รับข้อมูลดังกล่าว เก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลของคุณ เพื่อการวิเคราะห์ การส่งเสริมการขาย หรือการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงสิทธิพิเศษที่เป็นประโยชน์	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>ส่วนที่ 2 การถอนความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่ทางการตลาด</b>	ถอนความยินยอม
2.1 ถอนความยินยอมให้ ธนาคาร DEF เก็บรวบรวมข้อมูลชีวภาพของคุณ เช่น ข้อมูลภาพจำลองใบหน้า ข้อมูลจำลองลายนิ้วมือ เพื่อการระบุและพิสูจน์ตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ จากการสมัครหรือใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคาร DEF	<input checked="" type="checkbox"/>
2.2 ถอนความยินยอมให้ ธนาคาร DEF เก็บรวบรวม ใช้ และ/หรือ เปิดเผยข้อมูลของคุณเกี่ยวกับศาสนา ซึ่งปรากฏอยู่ในสำเนาหรือรูปถ่ายของบัตรประชาชนในขั้นตอนกระบวนการแสดง ระบุ ยืนยันและพิสูจน์ตัวตนต่อธนาคาร DEF	<input checked="" type="checkbox"/>
2.3 ถอนความยินยอมให้ ธนาคาร DEF เปิดเผย ส่งหรือโอนข้อมูลของคุณไปยังต่างประเทศ	<input checked="" type="checkbox"/>
2.4 ถอนความยินยอมให้ ธนาคาร DEF เปิดเผยข้อมูลของคุณเพื่อประโยชน์ในการทำวิจัยหรือการจัดทำข้อมูลสถิติ	<input checked="" type="checkbox"/>
ข้าพเจ้าให้ความยินยอมในการถอนความยินยอมตามที่ระบุข้างต้น	
ลงชื่อ .....นายสอง..... เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (.....นายสอง.....)	

หลังจากนายสองได้กรอกแบบฟอร์มถอนความยินยอมไป ปรากฏว่านายสองไม่สามารถเข้าใช้บริการ mobile banking application ด้วยการสแกนลายนิ้วมือได้ เมื่อสอบถามไปยัง call center ของธนาคาร DEF ได้รับแจ้งว่าเนื่องจากนายสองได้ยกเลิกถอนความยินยอมการเก็บข้อมูลชีวภาพจึงส่งผลกระทบต่อความสะดวกในการใช้บริการกับที่ต้องมีการยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนนี้

ผ่านไป 2 เดือน นายสองได้รับโทรศัพท์จากพนักงาน DEF อีกครั้งแจ้งว่านายสองเป็นลูกค้าชั้นดีของธนาคาร จึงขอเสนอบริการทำประกันภัยกับบริษัทในเครือด้วยค่าเบี้ยทำประกันอัตราที่ถูกกว่าอัตราปกติ แต่นายสองทำประกันกับบริษัทประกันอื่นไว้แล้ว จึงปฏิเสธข้อเสนอดังกล่าว ต่อมานายสองได้รับการติดต่อขอยืมเงินจากเพื่อนสมัยประถมรายหนึ่ง ซึ่งเพื่อนรายดังกล่าวทำงานในแผนกจัดซื้อของธนาคาร DEF และเห็นข้อมูลยอดเงินบัญชีเงินฝากของนายสองจากฐานข้อมูลลูกค้าธนาคาร จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมา ทำให้นายสองรู้สึกไม่พอใจกับการดำเนินการและการแก้ไขปัญหาของธนาคาร DEF จึงไปถอนเงินทั้งหมดออกบัญชีและย้ายไปใช้บริการธนาคารอื่นแทน