

## “PDPA Workshop หลังบังคับใช้...อะไรที่ต้องยกระดับ”

วันศุกร์ที่ 9 ธันวาคม 2565 เวลา 09.00-12.30 น.

ณ อาคารอเนกประสงค์ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

### กรณีศึกษา 4

#### เกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

##### คำถามเพื่อพิจารณา:

1. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การแจ้งผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และหน้าที่ของผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายตามกรณีศึกษานี้เหมาะสมหรือไม่
2. เมื่อลูกค้าถอนความยินยอมทางการตลาดแล้ว ธนาคารสามารถดำเนินการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่นได้อีกหรือไม่



เนื่องจากการเติบโตอย่างต่อเนื่องของการธนาคารดิจิทัล (digital banking) ธนาคาร JKL จึงมีการเพิ่มช่องทางการขอสินเชื่อเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้าได้มากขึ้น โดยลูกค้าสามารถขอสินเชื่อผ่านทางร้านสะดวกซื้อทั่วไปได้

ในการนี้ ธนาคาร JKL ได้ไปติดต่อร้านสะดวกซื้อเพื่อดำเนินการรับคำขอของลูกค้าดังกล่าว โดยร้านสะดวกซื้อจะทำหน้าที่รับคำขอของลูกค้าโดยจัดการให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มการขอสินเชื่อของธนาคาร JKL สแกนแบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวข้องของลูกค้าเข้าระบบของร้านสะดวกซื้อไว้เป็นหลักฐานเพื่อให้ธนาคาร JKL สามารถตรวจสอบได้ แล้วจึงนำส่งเอกสารตัวจริงให้แก่ธนาคาร JKL เพื่อให้ธนาคาร JKL ทำการพิจารณาตามขั้นตอนปกติต่อไป แต่ธนาคารยังไม่ได้มีการทำสัญญากับร้านสะดวกซื้ออย่างเป็นทางการ

นางสาวสวยเป็นลูกค้าบัญชีเงินฝากของธนาคาร JKL และมีอาชีพขายของออนไลน์ มีความต้องการขยายธุรกิจ เมื่อเห็นป้ายโฆษณาในร้านสะดวกซื้อ จึงสนใจอยากขอสินเชื่อกับธนาคาร JKL นางสาวสวยจึงได้จัดการกรอกแบบฟอร์มการขอสินเชื่อและนำส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงสำเนาบัตรประชาชนรุ่นเก่าที่มีข้อมูลศาสนา สำเนาทะเบียนบ้าน และรายการเดินบัญชีที่รับเงินค่าขายของออนไลน์ ให้แก่ร้านสะดวกซื้อ โดยพนักงานร้านสะดวกซื้อเห็นรายรับแต่ละเดือนของนางสาวสวยค่อนข้างต่ำมาก พนักงานจึงคิดว่านางสาวสวยอาจจะไม่สามารถจ่ายคืนได้ จึงได้แจ้งปฏิเสธการขอสินเชื่อให้นางสาวสวยทราบ แต่ก็ได้เก็บรวบรวมแบบฟอร์มการขอสินเชื่อ แบบฟอร์มขอความยินยอม สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และรายการเดินบัญชีที่นางสาวสวยส่งให้ สแกนเอกสารเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ทันทีโดยไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลในสำเนาที่ขอกจากนางสาวสวย และนำเอกสารตัวจริงใส่แฟ้มเพื่อจัดส่งให้ธนาคาร JKL ต่อไป

หนึ่งสัปดาห์ต่อมา ธนาคาร JKL อนุมัติสินเชื่อให้แก่นางสาวสวย จึงมีจดหมายแจ้งอนุมัติสินเชื่อไปยังอีเมลที่นางสาวสวยแจ้งไว้ โดยพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบมีการส่งอีเมลที่ encrypt ข้อมูลไว้ และแจ้งรหัสผ่านไว้ให้เห็นชัดเจนที่ด้านล่างของอีเมลนั้น พร้อมทั้ง cc เจ้าหน้าที่ร้านสะดวกซื้อทั้งหมดด้วยในอีเมลเดียวกันเพื่อประหยัดเวลาในการแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

นางสาวสวยเมื่อได้รับอนุมัติสินเชื่อ ก็นำมาใช้หมุนเวียนในธุรกิจจนทำให้ธุรกิจขยายใหญ่ขึ้น มีรายรับเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด นายชื่อตรง พนักงานธนาคาร JKL เมื่อเห็นความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงคิดจะเสนองเงินสินเชื่อประเภทใหม่ซึ่งได้ผ่านการวิเคราะห์มาแล้วว่าเหมาะสมกับนางสาวสวย (personalized offer) จึงโทรไปเสนองเงินสินเชื่อให้แก่นางสาวสวย แต่นางสาวสวยไม่สนใจและรู้สึกรำคาญที่มีเจ้าหน้าที่ธนาคารโทรมารบกวนขณะกำลังขายของ จึงถามนายชื่อตรงว่าโทรมาขายของตนได้อย่างไร นายชื่อตรงจึงแจ้งว่านางสาวสวยได้เคยให้ความยินยอมในการเสนอขายแบบ personalized offer กับธนาคาร JKL ไว้ นางสาวสวยจึงแจ้งนายชื่อตรงว่า ขอถอนความยินยอมดังกล่าว ไม่ต้องโทรมาแล้ว ไม่ต้องการจะเพิ่มวงเงินสินเชื่ออีก นายชื่อตรงเมื่อได้รับแจ้ง จึงแจ้งไปยังระบบว่าลูกค้าไม่ต้องการให้ติดต่ออีก และได้บันทึกไว้ในสมุดโน้ตของตนเองว่าลูกค้ารายดังกล่าวไม่ประสงค์จะให้ติดต่อ

ต่อมาธนาคาร JKL ได้มีการแก้ไขเงื่อนไขในสัญญาสินเชื่อสำหรับลูกค้าสินเชื่อรายย่อย และธนาคาร JKL ได้เตรียมส่งจดหมายไปยังลูกค้าเพื่อแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว แต่นายชื่อตรงจำได้อย่างแม่นยำว่านางสาวสวยไม่ต้องการให้ติดต่ออีก จึงดึงจดหมายแจ้งเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขดังกล่าวของนางสาวสวยออกเพื่อไม่ให้เจ้าหน้าที่นำส่ง นายชื่อตรงรู้สึกภาคภูมิใจมากที่ตนเองตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของลูกค้าธนาคารเป็นอย่างดี