

“PDPA Workshop หลังบังคับใช้...อะไรที่ต้องยกระดับ”

วันศุกร์ที่ 9 ธันวาคม 2565 เวลา 09.00-12.30 น.

ณ อาคารอเนกประสงค์ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ

กรณีศึกษา 5

เกี่ยวกับการจัดการข้อมูลก่อน PDPA บังคับใช้และมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

คำถามเพื่อพิจารณา:

1. การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมีอยู่ก่อน PDPA บังคับใช้ตามกรณีศึกษานี้เหมาะสมหรือไม่
2. การแจ้งรายละเอียดให้เจ้าของข้อมูลทราบจะต้องทำเมื่อใด
3. สถานการณ์ที่ควรเลือกใช้ฐานสัญญาหรือฐานความยินยอมจากลูกค้าในการประมวลผลข้อมูล
4. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลตามกรณีศึกษานี้เหมาะสมหรือไม่ มีจุดใดบ้างที่ถือเป็นการละเมิดมาตรการรักษาความปลอดภัย



ธนาคาร MNO มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายเพื่อตอบโจทย์ที่แตกต่างกันไปของลูกค้าบุคคลธรรมดา หนึ่งในผลิตภัณฑ์ที่ได้รับความนิยมคือผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต โดยธนาคาร MNO มีช่องทางการนำเสนอผลิตภัณฑ์หลายช่องทาง เช่น การขายที่สาขา การออกบูท และการขายทางโทรศัพท์ (telesales)

นายบุญ พนักงาน telesales จะปฏิบัติงานโดยการโทรหาลูกค้าตามรายชื่อลูกค้าที่ได้รับ และนำเสนอผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตตามสคริปต์ที่ได้รับ โดยหากเป็นข้อมูลลูกค้าตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 นายบุญจะตรวจเช็ค Do-not-contact ในระบบก่อนการโทรทุกครั้ง หากลูกค้าไม่ให้ติดต่อ นายบุญจะไม่โทรเสนอขาย แต่หากเป็นข้อมูลลูกค้าก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2565 นายบุญจะโทรเสนอขายทุกรายโดยไม่ตรวจเช็ค Do-not-contact ซึ่งดำเนินการตามนโยบายของธนาคาร MNO

วันที่ 10 ตุลาคม 2565 นายบุญได้โทรหาลูกค้าเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตตามปกติ และได้ขอความยินยอมจากลูกค้าทางโทรศัพท์ในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้แก่ vendor ที่ให้บริการ emboss ออกบัตรและพิมพ์ข้อมูลบนหน้าบัตรเครดิต และขอความยินยอมการใช้ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าในอนาคตโดยที่ไม่ได้แจ้งประกาศความเป็นส่วนตัวในตอนนั้นเนื่องจากลูกค้าไม่ได้สอบถามแต่สัญญาว่าจะส่งรายละเอียดให้ลูกค้าอ่านอีกครั้งหลังจากวางสายโทรศัพท์

ต่อมาวันที่ 20 ตุลาคม 2565 ธนาคาร MNO ได้อนุมัติบัตรเครดิตให้แก่ลูกค้า แต่นายบุญ พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการโทรแจ้งผลการอนุมัติลาพักร้อน จึงได้ขอให้เพื่อนพนักงานดำเนินการแทนโดยการให้ username และ password ในการเข้าไปดูรายละเอียดของลูกค้ารายดังกล่าว นายบุญกำชับเพื่อนพนักงานคนดังกล่าวว่าอย่ามอบ username และ password ให้พนักงานฝ่ายอื่นต่อเด็ดขาด พนักงานคนดังกล่าวจึงได้แจ้งผลการอนุมัติให้แก่ลูกค้าเรียบร้อยแล้วตามกำหนดเวลา

เมื่อพนักงานคนดังกล่าวเห็นข้อมูลลูกค้าจำนวนมาก ก็เกิดความคิดจะนำข้อมูลลูกค้าไปแบ่งปันให้แก่เพื่อนที่ทำงานอยู่บริษัทประกันภัย เนื่องจากพนักงานคนดังกล่าวคิดว่าเป็นโอกาสที่ลูกค้าจะได้รับการเสนอบริการต่าง ๆ จากบริษัทที่หลากหลาย และทราบมาว่ามีการแบ่งปันซื้อขายข้อมูลส่วนบุคคลจำนวนมากจากข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จึงไม่ได้มองว่าการดำเนินการดังกล่าวเป็นเรื่องไม่ถูกต้อง