

ปัญหาการใช้ฐานความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบของธนาคารพาณิชย์ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

บุคคล



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิติศาสตร์ ไม่สังกัดภาควิชา/เทียบเท่า
คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Problems of using Processing Personal Data on Basis of Legitimate Interests in Banking
Sector



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Laws in Laws
Common Course
FACULTY OF LAW
Chulalongkorn University
Academic Year 2021
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัญหาการใช้ฐานความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบของ
	ธนาคารพาณิชย์ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
โดย	น.ส.ทศพร โคตะมะ
สาขาวิชา	นิติศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต

.....	คณบดีคณะนิติศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริณา ศรีวินิชย์)	
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	
.....	ประธานกรรมการ
(อาจารย์เข็มจรรยา อีรพงษ์)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง)	
.....	กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(อาจารย์ ดร.พีรพัฒน์ โชคสุวัฒน์สกุล)	

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ทศพร โคตะมะ : ปัญหาการใช้ฐานความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบของธนาคารพาณิชย์ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล. (Problems of using Processing Personal Data on Basis of Legitimate Interests in Banking Sector) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มุ่งหวังที่จะศึกษาการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคล โดยมุ่งเน้นกรณีการประมวลผลบนฐานความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (legitimate interest) ซึ่งนำมาใช้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562, General Data Protection Regulation (GDPR) ตลอดจนกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องของการธนาคารระหว่างประเทศ และแนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสมาคมธนาคารแห่งประเทศไทย

นอกจากนี้ยังพบว่า มีความคลุมเครือในการใช้ฐานความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (legitimate interest) ในวัตถุประสงค์เดียวกันของธนาคารพาณิชย์ ปราศจากมาตรฐานในวิธีการประเมิน และนโยบายการเก็บรักษาข้อมูล หรือ หลักการอื่นๆ ยังคงไม่ชัดเจน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะสร้างมาตรฐานและวิธีการ สำหรับวัตถุประสงค์ซึ่งใช้ฐานความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (legitimate interest) รวมถึงมาตรฐานนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลสำหรับธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา นิติศาสตร์
ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6280119034 : MAJOR LAWS

KEYWORD:

Todsaporn Kotama : Problems of using Processing Personal Data on Basis of Legitimate Interests in Banking Sector. Advisor: Asst. Prof. PIYABUTR BUNARAMRUEANG, Ph.D.

This thesis aims to study the operation of commercial banks specifically on personal data protection issues of personal loan product segment. By focusing on cases of legitimate interest basis, they have been used for the processing of personal data based on the Personal Data Protection Act B.E. 2562, General Data Protection Regulation (GDPR) as well as all other relevant law and regulation of the international banking and personal data protection guideline of the Thai Bankers' Association.

It is found that there are ambiguities in applying legitimate interest for the same objectives of the commercial banks: no standardized assessment method has been found, and the retention policy or other principle remain unclear. Therefore, it is necessary to form a standardized and objective method for which legitimate interest is used including standardized retention policy for the commercial banks to legally use as an operational guideline.

CHULALONGKORN UNIVERSITY

Field of Study: Laws

Academic Year: 2021

Student's Signature

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ไม่อาจสำเร็จได้ หากไม่ได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง ซึ่งท่านให้ความอนุเคราะห์รับเป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาข้อแนะนำ รวมถึงแนวทางในการศึกษา เพื่อให้เนื้อหาของวิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ตลอดการจัดทำวิทยานิพนธ์ และขอขอบพระคุณท่านอาจารย์เข็มจรียา ธีรพงษ์ ประธานกรรมการ และท่านอาจารย์ ดร. พรพัฒน์ โชคสุวัฒน์สกุล กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ และข้อแนะนำเฉพาะด้านสำหรับการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ รวมถึงความเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนครบถ้วนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อแสง โคตะมะ และคุณแม่วิลาวัลย์ แซ่ลี มารดาของผู้เขียนที่ล่วงลับไปแล้ว ที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ผู้เขียนมีแรงผลักดันในการจัดทำวิทยานิพนธ์ และเป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จทุกประการของผู้เขียน รวมไปถึงนางสาวสมร นางสาวนภสร และนายสุทธิศักดิ์ โคตะมะ บุคคลในครอบครัวของผู้เขียนที่คอยให้กำลังใจอย่างไม่มีที่สิ้นสุด และนางสาวลักษณา และนายฐานวัฒน์ วิศิษฐ์ทองสรีด ผู้ที่ให้กำลังใจผู้เขียนเสมอมา และช่วยเหลือสนับสนุนผู้เขียนทุกเรื่อง หากไม่มีบุคคลเหล่านี้ การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ไม่อาจสำเร็จล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณนางสาวมนธิดา นายอริยะ นางสาวหนึ่งฤทัย นางสาวพิชญ์สินี นางสาวนัศรา นายณัฐวีร์ และเพื่อน ๆ ที่ได้ศึกษาปริญญาโทร่วมกัน และเพื่อนที่เคยได้ศึกษาร่วมกันในอดีตที่ไม่ได้กล่าวถึง ณ ที่นี้ซึ่งคอยช่วยเหลือให้กำลังใจผู้เขียนตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนประสบความสำเร็จ

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ รวมถึงเป็นแนวทางในการศึกษาประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องต่อไปในอนาคต หากมีข้อผิดพลาดบกพร่องประการใด ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว และกราบขอภัยในความผิดพลาดเป็นอย่างสูง

ทศพร โคตะมะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.3. ขอบเขตงานของวิจัย.....	3
1.4. สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.5. วิธีดำเนินการวิจัย.....	4
1.6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	4
บทที่ 2 ขั้นตอนการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์	8
2.1. การให้สินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	9
2.1.1. การเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคล	10
2.1.2. การให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่มีหลักประกัน.....	11
2.1.3. การติดตามและการชำระหนี้.....	16
2.2. การให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่ออื่นที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	18
2.2.1 การเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุ	19

2.2.2. กิจกรรมการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	20
2.2.3. กิจกรรมการให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน.....	25
2.2.4. การติดตามหนี้ การชำระหนี้และการไถ่ถอนหลักประกัน	31
2.3. การให้สินเชื่อบัตรเครดิต.....	35
2.3.1. การเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อบัตรเครดิต.....	35
2.3.2. รับคำขอสินเชื่อและเอกสารประกอบ พร้อมพิจารณาข้อมูลเบื้องต้น	37
2.3.3. การพิจารณาสินเชื่อ และผลการพิจารณาอนุมัติหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อ.....	38
2.3.4. การจัดเก็บเอกสาร และการบันทึกข้อมูลของลูกค้า.....	40
2.4. การอนุมัติและการปฏิเสธการใช้รายการบัตรเครดิต.....	42
2.4.1. การอนุมัติรายการใช้บัตรเครดิต.....	43
2.4.2. การปฏิเสธรายการบัตรเครดิต	44
2.4.3. การอายัดบัตรเครดิต	45
2.5. การติดตามหนี้และการชำระหนี้สินเชื่อบัตรเครดิต	46
2.6. ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (Acquiring Business).....	50
2.7. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการรับเรื่องร้องเรียน.....	53
2.7.1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์.....	53
2.7.2. การรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าผู้ใช้บริการ	56
บทที่ 3 การไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมการประมวลผล	59
3.1. การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ (A1).....	74
3.1.1. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection).....	74
3.1.2. การใช้และการเปิดเผยข้อมูล (Use & Disclosure)	80
3.1.3. การจัดเก็บข้อมูล (Storage)	86
3.1.4. การเก็บรักษาข้อมูล (Retention).....	86
3.1.5. ฐานการประมวลผล (Lawful Basis)	88

3.2. การสมัครและการอนุมัติหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อ (A2).....	92
3.2.1. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection).....	92
3.2.2. การใช้และการเปิดเผยข้อมูล (Use & Disclosure)	98
3.2.3. การจัดเก็บข้อมูล (Storage)	107
3.2.4. การเก็บรักษาข้อมูล (Retention).....	107
3.2.5. ฐานการประมวลผล (Lawful Basis)	109
3.3. การประเมินราคา และจดทะเบียนหลักประกัน (A3).....	112
3.3.1. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection).....	112
3.3.2. การใช้และการเปิดเผยข้อมูล (Use & Disclosure)	116
3.3.3. การจัดเก็บข้อมูล (Storage)	121
3.3.4. การเก็บรักษาข้อมูล (Retention).....	121
3.3.5. ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Lawful basis)	122
3.4. การติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4)	127
3.4.1. การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล (Collection).....	127
3.4.2. การใช้และการเปิดเผยข้อมูล (Use & Disclosure)	133
3.4.3. การจัดเก็บข้อมูล (Storage)	142
3.4.4. การเก็บรักษาข้อมูล (Retention).....	142
3.4.5. ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Lawful basis)	143
3.5. การให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5).....	146
3.5.1. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection).....	147
3.5.2. การใช้และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Use & Disclosure).....	150
3.5.3. การจัดเก็บข้อมูล (Storage)	155
3.5.4. การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Retention)	155
3.5.5. ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Lawful basis)	156

3.6. ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6).....	158
3.6.1. การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล (Collection)	158
3.6.2. การใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Use & Disclosure).....	161
3.6.3. การจัดเก็บข้อมูล (Storage)	164
3.6.4. การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Retention)	164
3.6.5. ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Lawful basis).....	165
3.7. กระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7).....	167
3.7.1. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection).....	167
3.7.2. การใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Use & Disclosure).....	173
3.7.3. การจัดเก็บข้อมูล (Storage)	183
3.7.4. การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Retention)	183
3.7.5. ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Lawful Basis)	184
บทที่ 4 วัตถุประสงค์การประมวลผลกับฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม	191
4.1. ความไม่สอดคล้องในการอ้างฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม และฐานในการประมวลผลอื่น ระหว่างธนาคารพาณิชย์ในกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เหมือนกัน	198
4.1.1. วัตถุประสงค์เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (P1-P3).....	198
4.1.2. วัตถุประสงค์เพื่อการประเมินราคาและจัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกันโดย บริษัทผู้ให้บริการภายนอก (P4-P5).....	200
4.1.3. วัตถุประสงค์เพื่อการจัดการข้อร้องเรียน (P6-P8,P12)	201
4.1.4. วัตถุประสงค์เพื่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ (P9-P11).....	203
4.2. ประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (Legitimate interest Assessment (LIA)	209
4.2.1. การระบุผลประโยชน์อันชอบธรรม (Identify a legitimate interest).....	210
4.2.2. การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมีความจำเป็นต่อธนาคารในการบรรลุวัตถุประสงค์ (Show that the processing is necessary to achieve it) หรือไม่.....	219

4.2.3. การรักษาสมดุลระหว่างผลประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารหรือผลประโยชน์ของบุคคลที่สาม กับประโยชน์และสิทธิเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Balance it against the individual's interests, rights and freedoms).....	228
4.2.4. มาตรการป้องกันและการควบคุม (Safeguards and compensating controls) .	263
4.2.5. บุคคลที่เหมาะสมในการเป็นผู้ประเมินการใช้อำนาจประโยชน์อันชอบธรรม (LIA)	269
4.2.6. รูปแบบคำถามเพื่อประกอบการประเมินการใช้อำนาจประโยชน์อันชอบธรรม.....	270
4.3. ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล.....	279
4.3.1. มาตรฐานของระยะเวลาการจัดเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล	281
4.3.2. การกำหนดนโยบายการเก็บรักษา (Retention Policy).....	287
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	291
5.1. บทสรุป.....	292
5.1.1. กิจกรรมและวัตถุประสงค์การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	292
5.1.2. วัตถุประสงค์ที่ใช้อำนาจประโยชน์อันชอบธรรม (Legitimate Interest)	301
5.1.3. ความไม่สอดคล้องของการอ้างอำนาจประโยชน์อันชอบธรรม	304
5.1.4. มาตรการควบคุมการใช้อำนาจประโยชน์อันชอบธรรม.....	310
5.1.5. บุคคลที่เหมาะสมในการเป็นผู้ประเมินการใช้อำนาจประโยชน์อันชอบธรรม (LIA)	311
5.1.6. รูปแบบการประเมินการใช้อำนาจประโยชน์อันชอบธรรม	311
5.1.7. มาตรฐานระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล.....	312
5.1.8. นโยบายการเก็บรักษาข้อมูล (Retention Policy).....	312
5.2. ข้อเสนอแนะ.....	313
บรรณานุกรม.....	316
ประวัติผู้เขียน.....	322

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ประเภทข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารพาณิชย์มีการประมวลผล (PII List).....	68
ตารางที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ (A1)..	76
ตารางที่ 3 การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ (A1)	82
ตารางที่ 4 ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ (A1).....	87
ตารางที่ 5 ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ (A1)	90
ตารางที่ 6 การเก็บรวบรวม ข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการสมัครและการอนุมัติหรือปฏิเสธการให้ สินเชื่อ (A2).....	95
ตารางที่ 7 การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมการสมัครและอนุมัติสินเชื่อ (A2)	100
ตารางที่ 8 การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการสมัครและอนุมัติหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อ (A2).....	106
ตารางที่ 9 ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมการสมัครและอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อ (A2).....	108
ตารางที่ 10 ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการสมัครและอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อ (A2).....	110
ตารางที่ 11 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรม การประเมินราคาและจดทะเบียน หลักประกัน (A3).....	114
ตารางที่ 12 การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมการประเมินราคาและจดทะเบียนหลักประกัน (A3)	117
ตารางที่ 13 การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมการประเมินราคาและจดทะเบียนหลักประกัน (A3)	120
ตารางที่ 14 ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมการประเมินราคาและจดทะเบียน หลักประกัน (A3).....	122

ตารางที่ 15	ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการประเมินราคาหลักประกันและจดทะเบียนหลักประกัน (A3).....	124
ตารางที่ 16	การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ในกิจกรรมการติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4)...	129
ตารางที่ 17	การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมการติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4).....	135
ตารางที่ 18	การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมการติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4).....	140
ตารางที่ 19	ระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมการติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4).....	143
ตารางที่ 20	ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4).....	144
ตารางที่ 21	การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมการให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5).....	149
ตารางที่ 22	การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมการให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต(A5).....	152
ตารางที่ 23	การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมการให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5) ...	154
ตารางที่ 24	ระยะเวลาการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมการให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5).....	156
ตารางที่ 25	ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมการให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5).....	157
ตารางที่ 26	การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6).....	160
ตารางที่ 27	การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6).....	162
ตารางที่ 28	การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6).....	163
ตารางที่ 29	ระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6)....	165
ตารางที่ 30	ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6).....	166
ตารางที่ 31	การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรม กระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7).....	169
ตารางที่ 32	การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมกระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7).....	174

ตารางที่ 33 การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมกระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนา ผลิตภัณฑ์ (A7).....	182
ตารางที่ 34 ระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมกระบวนการปรับปรุงและพัฒนา ผลิตภัณฑ์ (A7).....	184
ตารางที่ 35 ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมกระบวนการปรับปรุง และพัฒนา ผลิตภัณฑ์ (A7).....	187
ตาราง 36 วัตถุประสงค์การประมวลผลฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม (Legitimate Interest). 193	
ตารางที่ 37 สรุปวัตถุประสงค์การใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม (Legitimate Interest)	197
ตารางที่ 38 การระบุผลประโยชน์อันชอบธรรม (Identify a legitimate interest).....	212
ตารางที่ 39 การประมวลผลข้อมูลมีความจำเป็นต่อธนาคารในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	222
ตารางที่ 40 การรักษาสสมดุลระหว่างผลประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารหรือผลประโยชน์ของ บุคคลที่สาม กับประโยชน์และสิทธิเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล.....	231
ตารางที่ 41 ผลการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม.....	247
ตารางที่ 42 ตัวอย่างมาตรการป้องกันและการควบคุม (SAFEGUARDS AND COMPENSATING CONTROLS).....	268
ตารางที่ 43 ตัวอย่างรูปแบบของคำถามที่จะใช้ในการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม (LIA).....	271
ตารางที่ 44 ตัวอย่างมาตรฐานระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ	286
ตารางที่ 45 กิจกรรมและวัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล.....	294
ตารางที่ 46 สรุปผลการทดสอบการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม.....	305
ตารางที่ 47 ตัวอย่างมาตรการป้องกัน และควบคุมการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม	310

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 ขั้นตอนการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่มีหลักประกัน.....	16
ภาพที่ 2 ขั้นตอนติดตามหนี้และการชำระหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่มีหลักประกัน .	18
ภาพที่ 3 ขั้นตอนการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	24
ภาพที่ 4 ขั้นตอนการให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน	31
ภาพที่ 5 ขั้นตอนการติดตามหนี้ การชำระหนี้ และการไถ่ถอนหลักประกัน	34
ภาพที่ 6 ขั้นตอนการอนุมัติและปฏิเสธการให้สินเชื่อบัตรเครดิต	42
ภาพที่ 7 ขั้นตอนการอนุมัติรายการใช้บัตรเครดิต.....	43
ภาพที่ 8 ขั้นตอนการปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิต.....	45
ภาพที่ 9 ขั้นตอนการอายัดบัตรเครดิต.....	46
ภาพที่ 10 ขั้นตอนการติดตามหนี้และการชำระหนี้สินเชื่อบัตรเครดิต.....	49
ภาพที่ 11 ขั้นตอนการประกอบธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต	53
ภาพที่ 12 ขั้นตอนเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์.....	55
ภาพที่ 13 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าผู้ใช้บริการ	58
ภาพที่ 14 กิจกรรมที่มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ และสินเชื่อบัตรเครดิต	60
ภาพที่ 15 กิจกรรมที่มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ และสินเชื่อบัตรเครดิต (ต่อ).....	61
ภาพที่ 16 แผนภาพเส้นทางการไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Flow).....	190
ภาพที่ 17 ขั้นตอนการพิจารณาการใช้ฐานเพื่อประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมาย (Legitimate Interest) สำหรับการเลือกเป็นพื้นฐานทางกฎหมายในการประมวลผล	208

บทที่ 1 บทนำ

1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ภายหลังจากที่ได้มีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 นั้น ธนาคารพาณิชย์ถือเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่กฎหมายดังกล่าวกระทบต่อกระบวนการให้บริการของธนาคารไม่ว่าจะเป็นกระบวนการบริการในด้านใด ๆ ซึ่งปัญหาในการ เก็บ รวบรวมข้อมูลของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เกี่ยวกับการให้บริการผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก กองทุน ตราสาร อนุพันธ์ทางการเงิน หรือสินเชื่อ เป็นต้น ซึ่งต้องมีการปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด แต่เนื่องด้วยธนาคารพาณิชย์มีกิจกรรมที่ให้บริการแก่ลูกค้าในหลากหลายประเภท จึงทำให้กระบวนการเก็บ รวบรวม ใช้ เปิดเผย ข้อมูลของลูกค้า มีหลายขั้นตอนของการให้บริการ อีกทั้งข้อมูลบางประเภทเมื่อวิเคราะห์กับฐานประมวลผลข้อมูลเพื่อประโยชน์โดยชอบของธนาคาร (Legitimate Interest) แล้ว แม้จะเข้าเกณฑ์ของข้อยกเว้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยไม่ต้องขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก็ตาม แต่เหตุผลและวัตถุประสงค์ในการประมวลผลเหล่านั้นอาจยังไม่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะอ้างฐานการประมวลผลเพื่อข้อยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลดังกล่าวได้ เนื่องจากยังขาดหลักการที่ชัดเจนในการจะอ้างฐานความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบของธนาคาร

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยจะดำเนินกิจการใดก็ตามจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย นอกจากนั้นจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ทางการของธนาคารแห่งประเทศไทยที่กำหนดไว้ในแต่ละการดำเนินกิจกรรม เพราะธนาคารพาณิชย์ย่อมเป็นสถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย จึงทำให้การประมวลผลข้อมูล หรือการดำเนินกิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ และต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวนโยบาย หรือประกาศกฎเกณฑ์ทางการของธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย ทั้งในเรื่องของการประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ รวมไปถึงระยะเวลาอันสมควรในการจะพึงคาดหมายได้ว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

ดังนั้นข้อมูลที่ธนาคารมีการประมวลผลภายใต้การดำเนินกิจกรรมของธนาคารพาณิชย์จึงมีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีการติดต่อสื่อสารกันได้ในหลากหลายช่องทาง ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องพิจารณาวางแผน ระบบการทำงาน การบริหารจัดการ หรือการดำเนินกิจกรรม

ต่าง ๆ เพื่อให้มีการครอบครองข้อมูลไว้ให้ได้มากที่สุด ซึ่งข้อมูลที่ถูกจัดเก็บไว้ส่วนหนึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล และปัญหาที่เกิดขึ้นก็เนื่องจากการเข้าถึงข้อมูลที่สะดวกรวดเร็ว การสะสมข้อมูลไว้ในครอบครองเพื่อหาประโยชน์จากข้อมูลนั้นมีมากขึ้นและมีอยู่ในทุก ๆ วงการธุรกิจ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจ แต่ผลกระทบต่อบุคคลที่เกิดขึ้นคือการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในการประมวลผล หรือเปิดเผย ทำให้บุคคลผู้เป็นเจ้าของข้อมูล (Data Subject) อาจได้รับความเสียหาย เช่น อาจมีผลต่อความปลอดภัยต่อชีวิต ร่างกาย สิทธิ และเสรีภาพของบุคคล หรือการนำข้อมูลข่าวสารไปใช้ประโยชน์ในทางพาณิชย์โดยปราศจากการได้รับอนุญาตจากผู้เป็นเจ้าของข้อมูล ทำให้เกิดความเสียหายขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมการให้สินเชื่อส่วนบุคคลหรือสินเชื่ออุปโภคบริโภคที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลธรรมดา นั้น ก็ถือเป็นอีกหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการบริการด้านเงินฝาก ตราสารทางการเงิน หรือการลงทุนในหลักทรัพย์ เพราะเป็นการให้สินเชื่อกับบุคคลธรรมดาโดยตรง และได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่สามารถเชื่อมโยงไปเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นผู้ขอสินเชื่อเอง หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ขอสินเชื่อในการขอสินเชื่อครั้งนั้น ๆ หรือแม้กระทั่งการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งนำเสนอให้กับผู้ขอสินเชื่อ เพื่อประกอบการให้สินเชื่อต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนแล้วแต่เกี่ยวกับการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด กฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจึงให้ความสำคัญแก่กระบวนการจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างมาก การจัดเก็บข้อมูลต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งกระบวนการต่าง ๆ ในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลต้องเป็นไปในแนวทางที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ซึ่งได้แก่วิธีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล การตรวจสอบความถูกต้องของการเก็บรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล และการรักษาความปลอดภัยแก่ข้อมูล ซึ่งหลักการดังกล่าวนี้ ถือเป็นพื้นฐานในบทบัญญัติเนื้อหาของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ดังนั้นการศึกษาเพื่อค้นหาหลักการที่ชัดเจน ของการอ้างฐานความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบของธนาคาร (Legitimate Interest) สำหรับการประมวลผลข้อมูลภายในธนาคารพาณิชย์ ตามหลักของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในธนาคารพาณิชย์ จึงมีความสำคัญสำหรับหลักการของกฎหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้ารวมถึงระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อลดปัญหา และการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

(1) ศึกษาถึงบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของข้อมูลที่ได้จากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในกลุ่มผลิตภัณฑ์การให้สินเชื่อส่วนบุคคล รวมถึงการให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล

(2) ศึกษาถึงหลักการของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการอ้างอิงความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบของธนาคารพาณิชย์ (Legitimate Interest)

(3) เพื่อค้นหาหลักการของกฎหมายที่ชัดเจนในการอ้างอิงความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบของธนาคารพาณิชย์ รวมถึง ระยะเวลาอันพึงคาดหมายได้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

1.3. ขอบเขตงานของวิจัย

มุ่งศึกษาถึงบทบัญญัติของกฎหมายและแนวปฏิบัติในการประมวลผลข้อมูลภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อศึกษาในปัญหาดังนี้

(1) ปัญหาการอ้างอิงความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบของธนาคารพาณิชย์ (Legitimate Interest) ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้จากการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยผู้สูงอายุ และสินเชื่อบัตรเครดิต

(2) ปัญหาความไม่ชัดเจนของหลักความจำเป็นสำหรับการประมวลผลเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม

(3) ปัญหาความไม่ชัดเจนในการกำหนดระยะเวลาอันพึงคาดหมายได้สำหรับการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์

1.4. สมมติฐานของการวิจัย

หลักการประมวลผลเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรมยังไม่มี ความชัดเจนสำหรับการอ้างอิงการประมวลผลเพื่อประโยชน์โดยชอบของธนาคารพาณิชย์ในกิจกรรมการให้สินเชื่อส่วนบุคคล รวมถึงความไม่ชัดเจนของระยะเวลาอันพึงคาดหมายได้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

1.5. วิธีดำเนินการวิจัย

วิทยานิพนธ์นี้จะใช้วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยทางเอกสาร โดยศึกษาข้อมูลจากบทบัญญัติของกฎหมาย คำอธิบาย คำพิพากษาศาลฎีกา ประกาศกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ความชัดเจน และถูกต้อง เพื่อนำไปปรับใช้กับกฎหมายต่อไป

1.6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ทราบถึงสภาพของปัญหาแนวปฏิบัติและผลทางกฎหมายกรณี การประมวลผลของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ภายในขอบเขตดังนี้

(1) ปัญหาการอ้างฐานความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบของธนาคารพาณิชย์ (Legitimate Interest) ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้จากการให้สินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค

(2) ปัญหาความไม่ชัดเจนของหลักความจำเป็นสำหรับการประมวลผลเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม

(3) ปัญหาความไม่ชัดเจนในการกำหนดระยะเวลาอันพึงคาดหมายได้สำหรับการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์

1.7. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ นั้นเป็นบทความที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารพาณิชย์มีดังนี้

- 1) ปี 2550 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
กรณีศึกษา : การจัดทำนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy) ของธนาคารสถาบัน

การเงิน และผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย ซึ่งได้กล่าวถึง ธุรกิจที่ให้บริการในสถาบันการเงินที่มีการเปิดให้บริการแบบธนาคารออนไลน์ หรือ Internet Banking ซึ่งวิธีการให้ความคุ้มครองในการป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้ เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำธุรกรรมออนไลน์ คือ การจัดทำนโยบายความเป็นส่วนตัว หรือนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แต่เนื่องจากการกำหนดนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ถูกควบคุม ซึ่งอาจทำให้การกำหนดนโยบายของผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้มาตรฐาน การสร้างนโยบาย ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค และภาครัฐจะต้องกำหนดมาตรการบังคับ โดยการออกกฎหมายเพื่อควบคุมการจัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลขึ้น ให้ความสอดคล้องกับ แนวทางปฏิบัติที่มีความเป็นสากล

2. ปี 2561 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล : ศึกษาเฉพาะกรณีด้านการเงินการธนาคารของธนาคารพาณิชย์ เป็นการศึกษาถึงมาตรการในการออกกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ รวมถึงขอบเขตในการให้ความคุ้มครอง กล่าวคือ ต้องมีการกำหนดคำนิยามของคำว่าข้อมูลส่วนบุคคลให้มีความชัดเจน นิยามโดย แยกแยะประเภทของข้อมูลส่วนบุคคลประเภททั่วไป และข้อมูลอ่อนไหว เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมตามประเภทข้อมูล รวมถึงกำหนดหลักเกณฑ์กระบวนการให้ความปลอดภัยต่อข้อมูลของใช้บริการ ตั้งแต่กระบวนการจัดเก็บจนถึงการเปิดเผยข้อมูล และกำหนดให้มีองค์กรที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมาย

3. ปี 2561 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความยินยอมในกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ศึกษาเรื่องเงื่อนไขความยินยอมให้มีความชัดเจนมากขึ้นจากเดิม ซึ่งปรากฏอยู่ในมาตรา 19 ของกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยทั่วไปนั้นความยินยอมมีองค์ประกอบในเรื่อง การให้ข้อมูล (Informed) และเป็นการให้ความยินยอมอย่างอิสระ (Freely given) โดยการให้ข้อมูลนั้นได้แก่การให้ข้อมูลเกี่ยวเนื่องกับวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคล และวิธีการให้ข้อมูล กฎหมายกำหนดให้ข้อมูลจะต้องแยกออกจากส่วนอื่น อย่างชัดเจน มีแบบหรือข้อความที่เข้าถึงได้ง่าย และเข้าใจง่าย รวมถึงต้องใช้ภาษาที่อ่านง่าย และต้องขอความยินยอมอย่างชัดแจ้ง

จากการศึกษาของวิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าว นั้นพบว่าเป็นการขอความยินยอมโดยชัดแจ้งตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ มิได้กำหนดเกี่ยวกับการให้ความยินยอมที่ต้องปรากฏการกระทำ (Affirmative act) ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์สากล นอกจากนี้ ยังขาดองค์ประกอบเรื่องความเฉพาะเจาะจง ของความยินยอม ซึ่งอาจส่งผลให้การขอความยินยอมในลักษณะกว้าง ๆ รวมถึงการแจ้งวัตถุประสงค์โดยรวมเป็นการขอความยินยอมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ทั้งนี้ความยินยอมที่เฉพาะเจาะจงนั้น สร้างขอบเขตที่แน่นอนเกี่ยวกับความยินยอมจึงควรเพิ่มเติมนองค์ประกอบดังกล่าวเข้าไปในหลักเกณฑ์ความยินยอมเพื่อให้มีขอบเขตของความยินยอมที่ชัดเจนมากขึ้น

4. ปี 2561, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณีการใช้คุกกี้บนอินเทอร์เน็ต เป็นการศึกษาถึง การดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลผ่านเทคโนโลยีที่สำคัญในการทำงานของอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นที่รู้จักแพร่หลายในชื่อของ คุกกี้ (Cookie) หมายถึง ไฟล์ที่ทางเว็บไซต์ต่าง ๆ สร้างขึ้นมาในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้เรียกชมเว็บไซต์นั้น ๆ โดยคุกกี้มีวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล ตรวจสอบ จากผู้ที่เรียกใช้งานเว็บไซต์นั้นมีลักษณะเป็น Text file ในการเก็บข้อมูลต่าง ๆ และเป็นไฟล์ขนาดเล็ก

การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้เทคโนโลยีอย่างคุกกี้ (Cookie) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลนั้นเป็นปัญหาสำคัญที่ทั่วโลกตระหนักและให้ความสนใจ กฎหมายจึงมีบทบาทสำคัญและมีความจำเป็นในการคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลในการดำเนินธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และศึกษาถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไว้ต่างหาก อย่างไรก็ตามมาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศ จึงส่งผลถึงประสิทธิภาพในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ยังไม่ชัดเจนและครอบคลุมเพียงพอ โดยมีข้อเสนอแนะให้มีการแยกประเภทเพื่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นกรณีเฉพาะ

5. ปี 2558, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัญหากฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในบริบทอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาถึงความจำเป็นในการมีกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งมีบทบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งมีบทบัญญัติคุ้มครองถึง

ข้อมูลส่วนบุคคลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาถึงความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อินเทอร์เน็ตได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในชีวิตของทุกคนในทุกเพศทุกวัย ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสาร การสืบค้นข้อมูล หรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่หลาย ๆ คนกลับไม่ได้ตระหนักถึงการละเมิดความเป็นส่วนตัวที่เทคโนโลยีดังกล่าวอาจกระทำได้

เทคโนโลยีในปัจจุบันสามารถก่อให้เกิดการละเมิดความเป็นส่วนตัวได้ง่าย กล่าวคือ ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ Mac Address และ IP Address สามารถนำมาใช้เพื่อติดตามการกระทำของเจ้าของอุปกรณ์ที่ราบบผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของเจ้าของอุปกรณ์ หรือที่ราบบพื้นที่ที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้เจ้าของข้อมูล อาจถูกค้นพบได้ในการทำ Profiling และการตัดสินใจโดยระบบอัตโนมัติ ซึ่งเป็นการติดตามพฤติกรรมของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจะก่อให้เกิดความรำคาญแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และทำให้เกิดการเลือกปฏิบัติต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้



บทที่ 2 ขั้นตอนการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของธนาคารพาณิชย์นั้น สาระสำคัญที่ธนาคารต้องนำมาพิจารณาควบคู่กับการให้บริการลูกค้า คือข้อมูลหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลมีเหตุผลและวัตถุประสงค์ในการประมวลผลข้อมูลนั้นอย่างไร ซึ่งการประมวลผลข้อมูลจะเกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องเมื่อมีฐานการประมวลผล (Lawful basis) ไม่ว่าจะเป็นการเก็บ รวบรวม การใช้ การเผยแพร่ และการเก็บรักษา ฉะนั้นในการประมวลผลแต่ละครั้งธนาคารพาณิชย์ในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลจะต้องระบุฐานในการประมวลผลให้ได้ฐานใดฐานหนึ่ง อีกทั้งต้องแจ้งฐานการประมวลผลของข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่เจ้าของข้อมูลทราบดังที่จะเห็นได้จากการที่ธนาคารพาณิชย์ได้ประกาศลงใน นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice) ซึ่งในแต่ละธนาคารพาณิชย์จะระบุฐานการประมวลผลและวัตถุประสงค์ของการประมวลผลให้แก่ลูกค้า หรือเจ้าของข้อมูลทราบผ่านช่องทาง สาขาของธนาคาร ผ่านแอปพลิเคชันที่ธนาคารพาณิชย์เปิดให้บริการไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า หรือบุคคลใดที่เข้ามาทำธุรกรรมหรือติดต่อกับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารจะดำเนินการกับข้อมูลนั้น ๆ ตามข้อจำกัดที่แตกต่างกันของแต่ละฐานการประมวลผล รวมถึงเก็บบันทึกไว้ด้วยว่าใช้ฐานใดในการประมวลผลข้อมูลแต่ละชุด¹ หรือที่เรียกกันว่า Record of Processing Activities หากนำข้อมูลที่ธนาคารพาณิชย์ได้ระบุรายละเอียดกิจกรรมการให้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลแล้ว สิ่งแรกที่ต้องพิจารณาคือ กิจกรรมที่ธนาคารมีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลในการให้สินเชื่อส่วนบุคคล และการให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค การให้บริการของธนาคารพาณิชย์นั้นมีหลากหลายประเภท และรูปแบบโดยแต่ละประเภทนั้นมีลักษณะและกระบวนการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งการพิจารณาฐานการประมวลผลข้อมูล รวมถึงการเก็บ รวบรวม การใช้ การเผยแพร่ และการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารได้รับจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลนั้นทำให้เจ้าของข้อมูลมีสิทธิแตกต่างกันไป การศึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของบริการที่ให้บริการ จึงต้องพิจารณาลักษณะของบริการในแต่ละประเภทว่ามีกระบวนการดำเนินกิจกรรมอย่างไรเพื่อนำมาพิจารณาฐานการประมวลผล (Lawful basis) สำหรับการเก็บรวบรวม การใช้ การเผยแพร่ และการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยผู้เขียนจะอธิบาย

¹ ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ 1, บรรณาธิการ, (โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2562), หน้า.53

กิจกรรมของธนาคารออกเป็น ผลิตภัณฑ์บริการ ที่ธนาคารให้บริการลูกค้า กระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึง ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลในการให้บริการลูกค้าดังนี้

2.1. การให้สินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับนั้นเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการทางการเงินที่ส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนแทนการใช้เงินกู้ยืมในระบบ เพื่อสนับสนุนการขาดสภาพคล่องชั่วคราวที่จำเป็นต่อการดำรงชีพหรือการประกอบอาชีพ เช่น การซื้อสินค้าและบริการในชีวิตประจำวัน การซื้อวัตถุดิบในการประกอบอาชีพ จึงถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนและบุคคลเป็นจำนวนมาก ซึ่งการให้สินเชื่อหรือการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลหรือสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับนั้น อยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อการดูแลหนี้ครัวเรือนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ตลอดจนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคจากการถูกเรียกเก็บดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม กำกับดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ให้อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีการกำหนดคุณสมบัติผู้ขอสินเชื่อ กำหนดอัตราสูงสุดของดอกเบี้ยปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่สถาบันการเงินเรียกเก็บจากลูกหนี้²

เนื่องด้วยปัจจุบันมีการใช้บริการทางการเงินหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความจำเป็นในการดำเนินชีวิตและการประกอบธุรกิจมากขึ้น อีกทั้งการพิจารณาสินเชื่อของผู้ประกอบธุรกิจประเภทนี้ยังใช้เวลาอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการสินเชื่อในเวลาฉุกเฉิน ได้แก่ การให้สินเชื่อส่วนบุคคล หมายถึง การให้กู้ยืมเงิน รับซื้อ ซื้อลด หรือรับช่วงซื้อลดตัวเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด แก่บุคคลธรรมดา โดยมีได้ระบุดัตถุประสงค์หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ และไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจของตนเอง สำหรับการให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค หมายถึง เงินให้สินเชื่อที่ให้แก่บุคคลธรรมดาที่ไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ใน

² ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 12/2563 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ," ใน [สนส.12/1563\(2563\)](#). หน้า 1

การประกอบธุรกิจ ซึ่งรวมถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัย นอกจากการให้สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการอุปโภคบริโภคดังกล่าวข้างต้นแล้ว ธนาคารพาณิชย์ยังให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ซึ่งหมายความว่าสินเชื่อส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน³ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จึงมีกระบวนการให้สินเชื่อหรือประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 12/1563 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ดังนี้

2.1.1. การเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคล

ธนาคารพาณิชย์จะมีการนำเสนอการขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคล โดยเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ หรือแม้แต่การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับผู้บริโภค ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับกระบวนการขาย (Sales Process) ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)⁴ โดยมีกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ดังนี้

1) ธนาคารพาณิชย์จะมีกระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อการขายและให้บริการ โดยมีการกำหนดวิธีปฏิบัติในกระบวนการขายที่ชัดเจน และเหมาะสมกับประเภทของผลิตภัณฑ์และช่องทางการขาย พร้อมทั้งจำกัดขอบเขตการปฏิบัติงานของพนักงานขายเกี่ยวกับหน้าที่ที่ทำได้และทำไม่ได้ รวมถึงการจัดลักษณะการเสนอขายที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถแยกได้อย่างชัดเจนระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของผู้ให้บริการกับผลิตภัณฑ์อื่น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าไม่สับสนและเข้าใจผิดในการซื้อผลิตภัณฑ์ ในการติดต่อกับลูกค้ารายใหม่ อีกทั้งมีระบบ เครื่องมือที่ทำให้มั่นใจว่าการเสนอขายไม่เป็นการรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า การได้มาของข้อมูลลูกค้าถูกกฎหมาย ทั้งการเสนอขายในลักษณะพบกันต่อหน้า (Face to Face) และทางโทรศัพท์ (Tele-sale) โดยจะมีการกำหนดช่วงเวลาและจำนวนครั้งในการติดต่อและการเสนอขายทางโทรศัพท์ มีระบบรายชื่อผู้ห้ามติดต่อ (do not call list) สำหรับลูกค้าที่ไม่ประสงค์ให้ติดต่ออีก และมีการปรับปรุงรายชื่อดังกล่าวให้เป็นปัจจุบันอยู่

³ Ibid. หน้า 9

⁴ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)," (2561). หน้า 4/6

เสมอและตลอดเวลา หรือมีการจัดทำเว็บไซต์หรืออีเมลเพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และให้ลูกค้าที่มีความสนใจแจ้งรายละเอียดการติดต่อเพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ติดต่อกลับมาเสนอขายได้ ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อต้องได้มาอย่างถูกต้องตามกฎหมายและเป็นไปตามนโยบายของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง โดยกรณีที่ลูกค้าสอบถามแหล่งที่มาของข้อมูล ธนาคารพาณิชย์มีหน้าที่แจ้งแหล่งที่มาของข้อมูลของลูกค้าได้ให้ความยินยอมไว้อย่างชัดเจน ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ติดต่อลูกค้าเพื่อเสนอขายทางโทรศัพท์ ต้องมีระบบงานที่สามารถตรวจสอบชื่อพนักงานที่ติดต่อลูกค้า เพื่อให้ตรวจสอบได้ว่าข้อมูลลูกค้าที่ใช้ในการติดต่อเป็นข้อมูลที่ได้มาอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นไปตามนโยบายของธนาคารพาณิชย์

2) ธนาคารพาณิชย์มีกระบวนการขายและให้บริการตามความเหมาะสมโดยการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ลูกค้าจะกระทำโดยการจัดกลุ่มลูกค้ากำหนดวิธีการจัดประเภทลูกค้า เช่น ลูกค้าเป็นลูกค้ากลุ่มเปราะบาง เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับประเภทลูกค้า รวมถึงมีการให้ข้อมูลและการแจ้งเตือนข้อควรระวังต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละประเภท มีระบบตรวจสอบข้อมูลลูกค้าเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าเป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต้องลงนามโดยลูกค้าหรือผู้มีอำนาจแทนลูกค้าเท่านั้น

ทั้งนี้หากลูกค้ามีความสนใจที่จะสมัครใช้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ธนาคารเสนอขายลูกค้าจะดำเนินการกรอกข้อมูลการสมัครและยื่นให้กับธนาคารพาณิชย์เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

2.1.2. การให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่มีหลักประกัน

ธนาคารพาณิชย์ใดที่จะให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่มีหลักประกัน และมีใช้สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกัน จะต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจให้เป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ในการกำหนดวัตถุประสงค์การให้สินเชื่อทั้งเพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ และที่มีได้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพเมื่อธนาคารพาณิชย์ได้ออกผลิตภัณฑ์การให้สินเชื่อดังกล่าวแล้ว ก็จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้

1) ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ยื่นคำขอเพื่อแจ้งความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับ แก่ช่องทางของธนาคารที่ให้บริการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การยื่นคำขอสินเชื่อผ่านสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการในบริเวณใกล้เคียงกับที่ลูกค้าสะดวกใช้บริการ

2) เจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ ณ สำนักสาขา เมื่อได้รับข้อมูลคำขอใช้สินเชื่อจากลูกค้าแล้วจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าผู้ขอสินเชื่อเบื้องต้น รวมถึงพิจารณาเอกสารประกอบการสมัครสินเชื่อที่ลูกค้าได้ยื่นให้ เพื่อให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์และข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย ในเรื่องการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ ที่กำหนดให้ทุกสถาบันการเงินต้องมีหลักเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสารประกอบการพิจารณาการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ โดยอย่างน้อยต้องมีเอกสารประกอบที่ช่วยในการพิจารณาและวิเคราะห์การทำธุรกรรม ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะต้องมีความสมบูรณ์เพียงพอที่จะให้ธนาคารพาณิชย์สามารถให้สินเชื่อได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้⁵ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ที่ประจำอยู่ ณ สาขา จึงต้องตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้าผู้ขอสินเชื่อ ให้มีความถูกต้องครบถ้วนสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการให้สินเชื่อ และส่งไปยังส่วนพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเพื่อดำเนินการขั้นตอนต่อไป

3) หลังจากได้รับคำขอสินเชื่อ และเอกสารประกอบของลูกค้า จากสาขาที่ให้บริการแล้ว ก่อนที่จะอนุมัติให้สินเชื่อกับลูกค้าได้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องพิจารณาแล้วเห็นว่าลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อนั้น เป็นผู้มีความรู้ทางการเงินที่เพียงพอสำหรับการชำระหนี้ โดยพิจารณาจากแหล่งที่มาต่าง ๆ รวมกัน หรือปัจจัยอื่นที่สะท้อนความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับอย่างถูกต้อง ซึ่งมีขั้นตอนวิธีการในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลทางการเงิน เพื่อนำมาใช้สำหรับการวิเคราะห์อนุมัติสินเชื่อ

ประการแรกจะต้องตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสาร และข้อมูลของลูกค้าซึ่งเป็นเอกสารที่ธนาคารพาณิชย์ต้องมีไว้เพื่อประกอบการพิจารณาการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ ต้องประกอบไปด้วยข้อมูลที่เข้าลักษณะอย่างน้อยคือ เอกสารที่แสดงถึงควมมีตัวตนของลูกหนี้หรือธุรกิจของลูกหนี้ เอกสารที่แสดงถึงความสามารถในการชำระหนี้ โดยหมายความรวมถึง เอกสารที่แสดงฐานะทางธุรกิจหรือการชำระหนี้ เป็นต้น⁶ หลังจากนั้นจะดำเนินการตรวจสอบความสามารถในการชำระหนี้

⁵ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ การลงทุนในหลักทรัพย์ และการขายสินทรัพย์ของสถาบันการเงิน,"(2561). หน้า 5

⁶ Ibid. หน้า 6

จากข้อมูลที่มีภายในธนาคาร และตรวจสอบประวัติทางการเงินจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ (NCB) ที่ได้รับความยินยอมจากผู้ขอสินเชื่อ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อ⁷ หลังจากที่ตรวจสอบข้อมูลลูกค้าและประวัติทางการเงินแล้ว ธนาคารพาณิชย์จะทำการตรวจสอบข้อมูลและเจรจาวงเงินที่จะขออนุมัติกับลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่ออีกครั้งหนึ่ง เพื่อเป็นการยืนยันตัวตน ยืนยันการสมัคร และเจรจาวงเงินพร้อมทั้งระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เป็นไปตามเงื่อนไขของธนาคาร ซึ่งการกำหนดวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดเงื่อนไขและจำนวนวงเงินที่ธนาคารพาณิชย์สามารถให้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแก่ลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อได้ไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และธนาคารพาณิชย์จะต้องมีกระบวนการดูแลการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับให้สอดคล้องกับข้อกำหนดเกี่ยวกับวงเงินตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด⁸

4) ธนาคารพาณิชย์จะนำข้อมูลที่ได้จากการระบุรายละเอียดในคำขอสินเชื่อส่วนบุคคล และเอกสารประกอบ พร้อมทั้งผลการตรวจสอบข้อมูลทางการเงิน และประวัติทางการเงินไปประมวลผลข้อมูลเครดิต โดยการจัดทำแบบจำลองด้านเครดิต หรือเรียกว่า ระบบ Credit Scoring ซึ่งกระทำโดยการนำข้อมูลของลูกค้าที่ได้รับจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ (NCB) เฉพาะในส่วนที่ไม่มีข้อมูลที่สามารถระบุตัวของเจ้าของข้อมูลมาใช้เป็นปัจจัยในการจัดทำแบบจำลองด้านเครดิต ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนั้นจะได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล⁹ นอกจากนั้นยังต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดทำและการใช้แบบจำลองด้านเครดิตของสมาชิก ซึ่งการจัดทำแบบจำลองด้านเครดิตจะนำข้อมูลไปใช้ได้เฉพาะเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์สินเชื่อและการบริหารความเสี่ยงในกิจการหรือการให้สินเชื่อเท่านั้น¹⁰ เมื่อได้ประมวลผลข้อมูลผ่านการดำเนินการด้านการจัดทำแบบจำลองด้านเครดิตแล้ว จะนำผลการพิจารณาที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อไปดำเนินการต่อไป ทั้งนี้การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อ นั้น ธนาคารให้ความสำคัญและจัดให้มีข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และให้ธนาคารพาณิชย์ใช้

⁷ "พระราชบัญญัติประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545." มาตรา 20

⁸ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 12/2563 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ." หน้า 53

⁹ "พระราชบัญญัติประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545." มาตรา 20/1

¹⁰ คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต, "ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดทำและการใช้แบบจำลองด้านเครดิตของสมาชิก," (2560). หน้า 2

ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลกลางที่เชื่อถือได้ เช่น บริษัทข้อมูลเครดิต หรืออาจใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่นที่เชื่อถือได้ เพื่อยืนยันข้อมูลของลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อ เช่น ประวัติส่วนตัว วงเงินสินเชื่อที่ได้รับทั้งสิ้น ภาระหนี้สิน ตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ

5) กรณีผลการพิจารณาแสดงผลถึงการมีข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ไม่เพียงพอ ธนาคารพาณิชย์จะต้องดำเนินการอนุมัติโดยผู้อำนาจ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบและการแบ่งแยกหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ นั้น โดยให้กำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ธุรกรรมด้านสินเชื่อ ก่อนที่จะนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติธุรกรรม และให้กำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อในแต่ละระดับให้เหมาะสม ดังนั้นเมื่อการพิจารณาไม่สามารถดำเนินการผ่านระบบการประมวลผลข้อมูลแบบจำลองด้านเครดิตได้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องดำเนินการส่งต่อไปยังผู้มีอำนาจที่ธนาคารพาณิชย์ได้กำหนดให้มีอำนาจอนุมัติการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อในแต่ละระดับไว้¹¹

6) หากผลการพิจารณาผ่านระบบการประมวลผลข้อมูลเครดิต ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการบันทึกข้อมูลสินเชื่อ ลงในระบบงานของธนาคารพาณิชย์ เพื่อประโยชน์ในการส่งข้อมูลเครดิตดังกล่าวไปยังบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ (NCB) โดยบันทึกข้อมูลเครดิตเกี่ยวกับประวัติการขอและการได้รับอนุมัติสินเชื่อ สำหรับกรณีสินเชื่อส่วนบุคคล ธนาคารพาณิชย์จะประมวลผลข้อมูลวงเงินสินเชื่อ ยอดชำระในแต่ละงวด ยอดหนี้คงเหลือ และยอดหนี้ที่เกินกำหนดชำระ ทั้งนี้ยอดหนี้คงเหลือ และยอดหนี้ที่เกินกำหนดชำระให้รวมดอกเบี้ยที่ธนาคารพาณิชย์ มีสิทธิเรียกร้อง เบี้ยปรับ ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียม โดยต้องไม่เกินอัตราตามที่กฎหมายกำหนด¹² และต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติภายหลังการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ เช่น การตรวจสอบการอนุมัติจากผู้มีอำนาจ การปฏิบัติตามเงื่อนไขในการอนุมัติธุรกรรมดังกล่าว เป็นต้น¹³

7) หลังจากที่ได้ตรวจสอบข้อมูลและดำเนินการบันทึกข้อมูลสินเชื่อของลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อเรียบร้อยแล้ว ธนาคารพาณิชย์แจ้งผลการพิจารณา รายละเอียดการอนุมัติ รวมถึงระยะเวลาการผ่อนชำระ ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลหลังการขาย (Post-sale) ตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทย

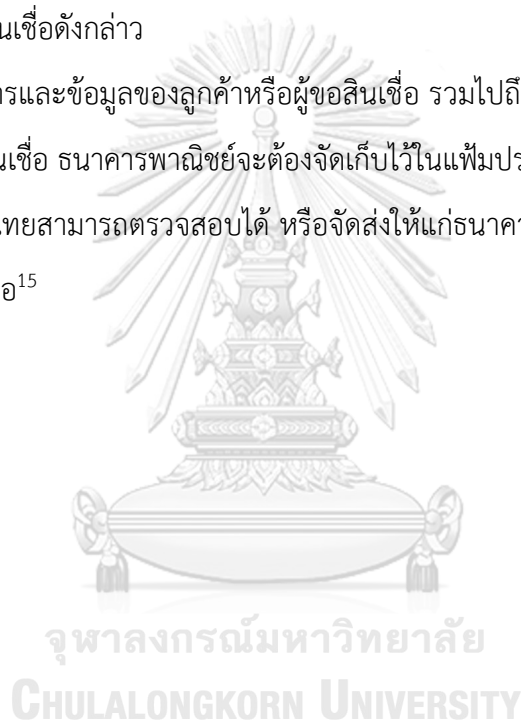
¹¹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ การลงทุนในหลักทรัพย์ และการขายสินทรัพย์ของสถาบันการเงิน." หน้า 3

¹² คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต, "ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต เรื่อง อายุข้อมูลในการประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลของบริษัทข้อมูลเครดิต และการส่งข้อมูลของสมาชิก,"(2557). หน้า 25

¹³ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ การลงทุนในหลักทรัพย์ และการขายสินทรัพย์ของสถาบันการเงิน." หน้า 5

กำหนดให้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้งเกี่ยวกับรายการใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ และมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ลูกค้าได้ตรวจสอบและโต้แย้งรายการดังกล่าว สำหรับการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับรายการที่จะต้องชำระหรือเรียกเก็บที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อหรือที่มีลักษณะคล้ายสินเชื่อ ให้มีการเตือนลูกค้าถึงผลของการผิดนัดชำระหนี้ หรือการชำระเพียงบางส่วนเพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลครบถ้วนประกอบการทำธุรกรรม¹⁴ รวมไปถึงการจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจนและมอบให้แก่ลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อเมื่อมีการทำสัญญาขอสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับหรือเมื่อมีการอนุมัติสินเชื่อดังกล่าว

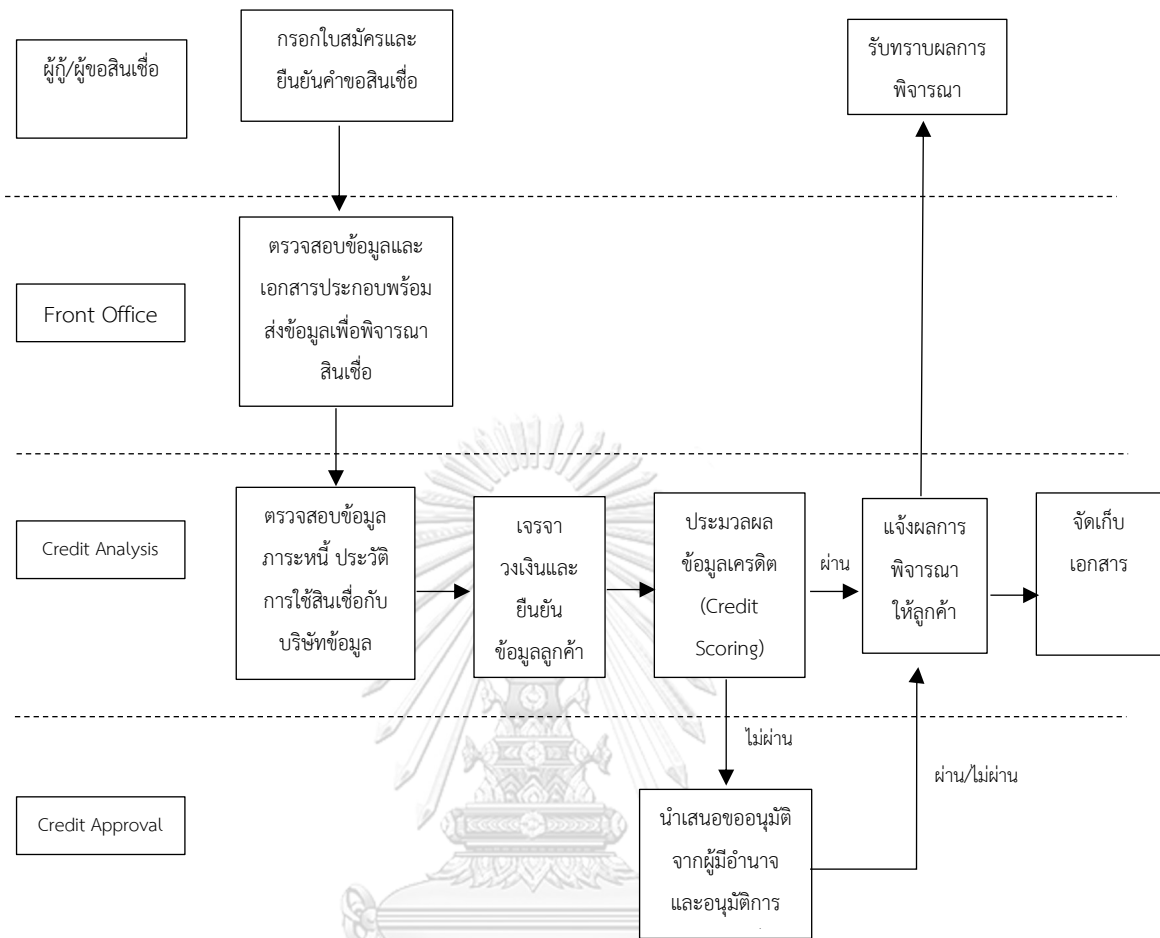
8) สำหรับเอกสารและข้อมูลของลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อ รวมไปถึงเอกสารประกอบการพิจารณาการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดเก็บไว้ในแฟ้มประวัติของลูกค้าในแต่ละรายเพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้ หรือจัดส่งให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทยเมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ¹⁵



¹⁴ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 4/6

¹⁵ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ การลงทุนในหลักทรัพย์ และการขายสินทรัพย์ของสถาบันการเงิน." หน้า 5

ภาพที่ 1 ขั้นตอนการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่มีหลักประกัน



2.1.3. การติดตามและการชำระหนี้

ภายหลังจากที่ธนาคารพาณิชย์ได้อนุมัติสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับให้แก่ลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อแล้ว ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงในการให้สินเชื่อภายใต้การกำกับ โดยหนึ่งในระบบ การบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์นั้น คือ ระบบการเรียกเก็บหนี้ เพื่อใช้ในการเตือนให้ทราบเมื่อลูกค้าผู้ขอสินเชื่อเริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง โดยมีขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานดังนี้

- 1) ติดตามให้ลูกค้าหนี้ชำระหนี้คงค้าง โดยแสดงรายละเอียดของข้อมูลเป็นรายงวด ซึ่งต้องประกอบด้วยจำนวนเงินที่ผู้บริโภคมองต้องชำระ โดยแยกเป็นเงินต้นและดอกเบี้ย และจำนวนเงินต้นคง

ค้ำ¹⁶ ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้ำชำระให้แสดงรายละเอียดการคำนวณรายการดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย อีกทั้งต้องมีการแจ้งเตือนผู้บริโภคที่ผิดนัดชำระหนี้ก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย โดยต้องมีระยะเวลาเพียงพอให้ลูกค้ำหรือผู้ขอสินเชื่อตรวจสอบและโต้แย้งรายการดังกล่าว

2) ติดตามคุณภาพการชำระหนี้เพื่อกำหนดกลยุทธ์การขายและการบริหารความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ¹⁷

3) ลูกค้ำเข้ามาติดต่อธนาคารเพื่อขอชำระหนี้ที่คงค้าง เจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์จะตรวจสอบข้อมูลยอดชำระ ยอดหนี้คงเหลือ รวมไปถึงดอกเบี้ยที่สมาชิกมีสิทธิเรียกร้อง เบี้ยปรับค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียม โดยต้องไม่เกินอัตราตามที่กฎหมายกำหนด¹⁸

4) ลูกค้ำดำเนินการชำระหนี้ตามภาระหนี้ที่คงค้าง และธนาคารพาณิชย์จะต้องมอบหลักฐานการชำระเงินให้แก่ลูกค้ำทุกครั้ง โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่ลูกค้ำได้ชำระให้ลูกค้ำทราบ¹⁹



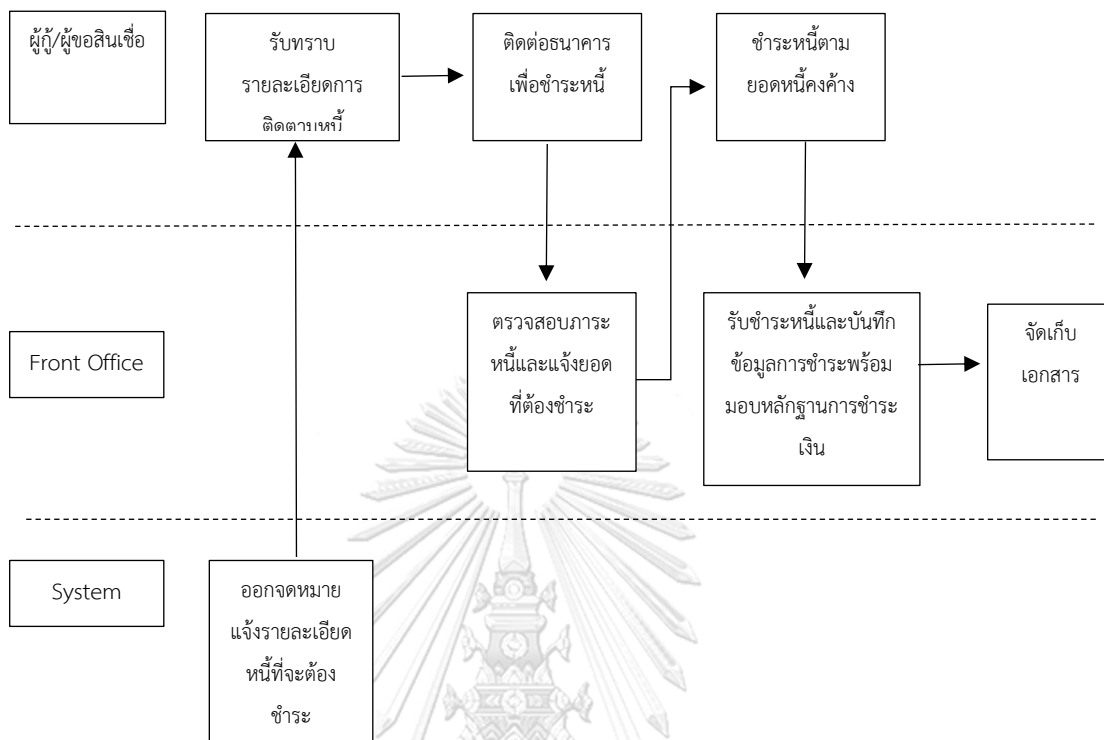
¹⁶ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 12/2563 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ." หน้า 4/2

¹⁷ Ibid. หน้า 4/2

¹⁸ คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต, "ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต เรื่อง อายุข้อมูลในการประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลของบริษัทข้อมูลเครดิต และการส่งข้อมูลของสมาชิก." หน้า 25

¹⁹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้ำอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 4/6

ภาพที่ 2 ขั้นตอนติดตามหนี้และการชำระหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่มีหลักประกัน



2.2. การให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่ออื่นที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยนั้นคือสินเชื่อที่ให้แก่ลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดาหรือกลุ่มบุคคล เพื่อการจัดหาที่อยู่อาศัย โดยมีที่ดินและ/หรือสิ่งปลูกสร้างนั้น จำนองเป็นหลักประกันไม่ว่าจะมีวัตถุประสงค์เพื่อซื้อที่ดินเพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัย ปลูกสร้างที่อยู่อาศัย ซื้อที่ดินพร้อมบ้านพักอาศัย ซื้อห้องชุดในอาคารชุด หรือซื้ออาคารในลักษณะอื่นใดเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย รวมถึงการให้สินเชื่อเพื่อ Refinance²⁰ อีกทั้งยังมีการให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (Reverse Mortgage)²¹

²⁰ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.1/2563 เรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่ออื่นที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย," (2563). หน้า 1

²¹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.2/2564 เรื่อง การให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (Reverse Mortgage)," (2564). หน้า 1

2.2.1 การเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุ

ธนาคารพาณิชย์จะมีการนำเสนอการขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุ โดยเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ หรือแม้แต่การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับผู้บริโภค ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับกระบวนการขาย (Sales Process) ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)²² โดยมีกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ดังนี้

1) ธนาคารพาณิชย์จะมีกระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อการขายและให้บริการ โดยมีการกำหนดวิธีปฏิบัติในกระบวนการขายที่ชัดเจน และเหมาะสมกับประเภทของผลิตภัณฑ์และช่องทางการขาย พร้อมทั้งจำกัดขอบเขตการปฏิบัติงานของพนักงานขายเกี่ยวกับหน้าที่ที่ทำได้และทำไม่ได้ รวมถึงการจัดลักษณะการเสนอขายที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถแยกได้อย่างชัดเจนระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของผู้ให้บริการกับผลิตภัณฑ์อื่น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าไม่สับสนและเข้าใจผิดในการซื้อผลิตภัณฑ์ ในการติดต่อกับลูกค้ารายใหม่ อีกทั้งมีระบบ เครื่องมือที่ทำให้มั่นใจว่าการเสนอขายไม่เป็นการรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า การได้มาของข้อมูลลูกค้าถูกกฎหมาย ทั้งการเสนอขายในลักษณะพบกันต่อหน้า (Face to Face) และทางโทรศัพท์ (Tele-sale) โดยจะมีการกำหนดช่วงเวลาและจำนวนครั้งในการติดต่อและการเสนอขายทางโทรศัพท์ มีระบบรายชื่อผู้ห้ามติดต่อ (do not call list) สำหรับลูกค้าที่ไม่ประสงค์ให้ติดต่ออีก และมีการปรับปรุงรายชื่อดังกล่าวให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอและตลอดเวลา หรือมีการจัดทำเว็บไซต์หรืออีเมลเพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และให้ลูกค้าที่มีความสนใจแจ้งรายละเอียดการติดต่อเพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ติดต่อกลับมาเสนอขายได้ ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อต้องได้มาอย่างถูกต้องตามกฎหมายและเป็นไปตามนโยบายของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง โดยกรณีที่ลูกค้าสอบถามแหล่งที่มาของข้อมูล ธนาคารพาณิชย์มีหน้าที่แจ้งแหล่งที่มาของข้อมูลที่ลูกค้าได้ให้ความยินยอมไว้อย่างชัดเจน ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ติดต่อลูกค้าเพื่อเสนอขายทางโทรศัพท์ ต้องมีระบบงานที่สามารถตรวจสอบชื่อพนักงานที่ติดต่อลูกค้า เพื่อให้ตรวจสอบได้ว่าข้อมูลลูกค้าที่ใช้ในการติดต่อเป็นข้อมูลที่ได้มาอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นไปตามนโยบายของธนาคารพาณิชย์

²² ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 4/6

2) ธนาคารพาณิชย์มีกระบวนการขายและให้บริการตามความเหมาะสมโดยการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ลูกค้าจะกระทำโดยการจัดกลุ่มลูกค้ากำหนดวิธีการจัดประเภทลูกค้า เช่น ลูกค้าเป็นลูกค้ากลุ่มเปราะบาง เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับประเภทลูกค้า รวมถึงมีการให้ข้อมูลและการแจ้งเตือนข้อควรระวังต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละประเภท มีระบบตรวจสอบข้อมูลลูกค้าเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าเป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต้องลงนามโดยลูกค้าหรือผู้มีอำนาจแทนลูกค้าเท่านั้น

ทั้งนี้หากลูกค้ามีความสนใจที่จะสมัครใช้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ธนาคารเสนอขาย ลูกค้าจะดำเนินการกรอกข้อมูลการสมัครและยื่นให้กับธนาคารพาณิชย์เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

2.2.2. กิจกรรมการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หรือ สินเชื่อบ้าน หมายถึง เงินกู้ที่ทางธนาคารพาณิชย์ปล่อยให้สำหรับการซื้อ/สร้างที่อยู่อาศัย โดยจำนวนเงินที่ผู้ขอกู้จะได้ตามที่ธนาคารพาณิชย์ประเมินให้จะเรียกว่า “วงเงิน” และเมื่อถึงคราวที่ต้องชำระเงินคืน ก็จะมี “เงินต้น” หรือจำนวนเงินจริงๆ ที่ผู้กู้ยืมไป กับ “ดอกเบี้ย” หรือเงินส่วนที่ธนาคารพาณิชย์คิดเพิ่มเติมที่ผู้กู้ต้องชำระเป็น “งวดๆ” ซึ่งโดยมากรอบงวด คือ ทุกๆ 1 เดือน ตลอด “ระยะเวลากู้” ซึ่งยาวนานตั้งแต่ 10 – 30 ปี หรือสูงสุดถึง 40 ปี โดยมีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

1) ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ยื่นคำขอเพื่อแจ้งความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ช่องทางของธนาคารที่ให้บริการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การยื่นคำขอสินเชื่อผ่านสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการในบริเวณใกล้เคียงกับที่ลูกค้าสะดวกใช้บริการ

2) เจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ ณ สำนักสาขา เมื่อได้รับข้อมูลคำขอใช้สินเชื่อจากลูกค้าแล้วจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าผู้ขอสินเชื่อเบื้องต้น รวมถึงพิจารณาเอกสารประกอบการสมัครสินเชื่อที่ลูกค้าได้ยื่นให้ เพื่อให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์และข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย ในเรื่องการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ ที่กำหนดให้ทุกสถาบันการเงินต้องมีหลักเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสารประกอบการพิจารณาการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ โดยอย่างน้อยต้องมีเอกสารประกอบที่ช่วยในการพิจารณาและวิเคราะห์การทำธุรกรรม ซึ่งข้อมูลดังกล่าว

จะต้องมีความสมบูรณ์เพียงพอที่จะให้ธนาคารพาณิชย์สามารถให้สินเชื่อได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นอกจากนั้นจะมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย หรือเบี้ยประกันชีวิตที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้กับลูกค้า ประกอบการสมัครสินเชื่อซึ่งธนาคารพาณิชย์จะให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่อยู่ระหว่างการเสนอขายแก่ลูกค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อสำหรับข้อมูลประกันภัย จะมีการอธิบายข้อมูลประเภทของการประกันภัย ชื่อบริษัทประกันภัย วงเงินที่คุ้มครองประกันภัย เงื่อนไขความคุ้มครองประกันภัย และช่องทางในการติดต่อผู้ออกผลิตภัณฑ์²³

3) หลังจากได้รับคำขอสินเชื่อ และเอกสารประกอบของลูกค้า จากสาขาที่ให้บริการแล้ว ก่อนที่จะอนุมัติให้สินเชื่อกับลูกค้าได้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องพิจารณาแล้วเห็นว่าลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อนั้นเป็นผู้มีฐานะทางการเงินที่เพียงพอสำหรับการชำระหนี้ โดยพิจารณาจากแหล่งที่มาต่าง ๆ รวมกัน หรือปัจจัยอื่นที่สะท้อนความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่ออย่างถูกต้อง ซึ่งมีขั้นตอนวิธีการในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลทางการเงิน เพื่อนำมาใช้สำหรับการวิเคราะห์ก่อนอนุมัติสินเชื่อ

4) ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสาร และข้อมูลของลูกค้าซึ่งเป็นเอกสารที่ธนาคารพาณิชย์ต้องมีไว้เพื่อประกอบการพิจารณาการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ ต้องประกอบไปด้วยข้อมูลที่เข้าลักษณะอย่างน้อยคือ เอกสารที่แสดงถึงควมมีตัวตนของลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้า เอกสารที่แสดงถึงความสามารถในการชำระหนี้ โดยหมายความรวมถึง เอกสารที่แสดงฐานะทางธุรกิจหรือการชำระหนี้ เป็นต้น ซึ่งจะมีการวิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดูแลให้ลูกหนี้มีการใช้สินเชื่อให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ทั้งเชิงปริมาณทั้งในส่วนของเพดานอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน (LTV ratio) พร้อมทั้งคำนวณสินทรัพย์เสี่ยงด้านเครดิตเพื่อการดำรงเงินกองทุน²⁴

5) พิจารณาความสัมพันธ์และจัดระดับความเสี่ยงของลูกค้า เพื่อให้เป็นไปตามกฎกระทรวงเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ที่กำหนดให้สถาบันการเงิน ตรวจสอบธุรกรรมที่ลูกค้าได้ทำขึ้นเพื่อบริหารและบรรเทาความเสี่ยง ทั้งนี้หากตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูงต้องดำเนินการหาข้อมูลจากแหล่งอื่นที่น่าเชื่อถือเพิ่มเติมจากข้อมูลที่ลูกค้าให้ หรือขอข้อมูล

²³ Ibid. หน้า 4/6

²⁴ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.1/2563 เรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่ออื่นที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย." หน้า 5

เพิ่มเติมจากลูกค้าเกี่ยวกับแหล่งที่มาของเงินหรือทรัพย์สิน รวมถึงส่งให้ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้อนุมัติ การสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ²⁵

6) ส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่ดำเนินการประเมินราคาหลักประกัน และดำเนินการประเมินหลักประกันตามแนวปฏิบัติในการประเมินราคาหลักประกัน โดยมูลค่าหลักประกัน (Value : V) จะใช้ราคาซื้อขายจริง ทั้งนี้ไม่รวมถึงค่าตกแต่งหรือค่าใช้จ่ายอื่นใด นอกเหนือจากที่ได้มาซึ่งที่อยู่อาศัยดังกล่าว ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ให้สินเชื่อเพื่อ Refinance หรือสินเชื่อเกี่ยวเนื่องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยภายหลังเพิ่มเติม จะใช้มูลค่าหลักประกันตามราคาประเมินเมื่อมีการพิจารณาให้สินเชื่อ และกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ให้สินเชื่อเพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัยบนที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของลูกหนี้ จะใช้มูลค่าที่ดินหลักประกันตามราคาประเมินรวมกับประมาณการค่าก่อสร้างเมื่อมีการพิจารณาให้สินเชื่อ²⁶ โดยมีขั้นตอนการประเมินราคาหลักประกันดังนี้

- รับคำขอประเมินราคาหลักประกันจากหน่วยงานพิจารณาสินเชื่อพร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารจัดกลุ่มชุดงานประเมิน โดยแยกตามทำเลที่ตั้ง และประเภทลักษณะของการประเมิน และนัดวันประเมินราคาผ่านทางโทรศัพท์กับเจ้าของหลักประกัน ลงตารางนัดประเมิน และจัดเก็บชุดเอกสารสำหรับการประเมิน
- เจ้าหน้าที่ประเมินราคาจัดเตรียมอุปกรณ์ และเอกสารก่อนการสำรวจทรัพย์สิน เมื่อครบถ้วนแล้วจะดำเนินการสำรวจทรัพย์สิน สำรวจรายละเอียดทรัพย์สินและถ่ายรูปทรัพย์สินหลักประกัน ตรวจสอบตำแหน่งที่ตั้ง อาคารสิ่งปลูกสร้าง และตรวจสอบข้อมูลราคาตลาดเปรียบเทียบ โดยการประเมินราคารับรองธนาคารต้องประเมินและรวบรวมที่ดินโดยรอบเพื่อความแม่นยำในการประเมินราคา อย่างไรก็ตามจะมีการเก็บข้อมูลที่ดินโดยรอบ และเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ เช่น การประกาศขายในสื่อสาธารณะ ตัวแทนและนายหน้าขายที่ดิน
- จัดทำรายงานการประเมินราคา และส่งให้กับกรรมการอนุมัติราคาเพื่อพิจารณา รายงานการตรวจและประเมินราคาหลักประกัน พร้อมทั้งอนุมัติราคาประเมิน

²⁵ "กฎกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2563." ข้อ 13

²⁶ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.1/2563 เรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่ออื่นที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย." หน้า 3

- กรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีการว่าจ้างบริษัทผู้ให้บริการภายนอก ซึ่งการประเมินราคา บางกรณีธนาคารพาณิชย์อาจมีการมอบหมายให้บริษัทผู้ให้บริการภายนอกทำการประเมินราคา หลักประกันนั้น โดยธนาคารมีขั้นตอนการเปิดประมูลจ้างราคาประเมินกับบริษัทภายนอก สรุปผลการคัดเลือก บริษัทฯ ผู้ได้รับการคัดเลือกดำเนินการประเมินราคา สํารวจทรัพย์สิน ถ่ายรูปทรัพย์สินและ ตรวจสอบตำแหน่งที่ตั้ง พร้อมทั้งจัดทำรายงานการประเมินราคา และส่งเล่มรายงานประเมินราคา หลักประกันให้กับธนาคารพาณิชย์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์สินเชื่อต่อไป

7) ผู้มีอำนาจของธนาคารดำเนินการพิจารณาอนุมัติกำหนดวงเงิน ดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อน พร้อมทั้งเงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อ และอนุมัติสินเชื่อ พร้อมส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการบันทึกข้อมูลลูกค้าในระบบงานของธนาคารพาณิชย์ หลังจากที่ได้ตรวจสอบข้อมูลและ ดำเนินการบันทึกข้อมูลสินเชื่อของลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อเรียบร้อยแล้ว ธนาคารพาณิชย์แจ้งผลการ พิจารณา รายละเอียดการอนุมัติ รวมถึงระยะเวลาการผ่อนชำระ ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลหลังการขาย (Post-sale) ตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องแจ้งให้ลูกค้า ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับรายการใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เพื่อให้ลูกค้าทราบ ล่วงหน้า ก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ และมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ลูกค้าได้ตรวจสอบและโต้แย้ง รายการดังกล่าว สำหรับการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับรายการที่จะต้องชำระหรือเรียกเก็บที่เกี่ยวข้องกับ สินเชื่อหรือที่มีลักษณะคล้ายสินเชื่อ ให้มีการเตือนลูกค้าถึงผลของการผิดนัดชำระหนี้ หรือการชำระ เพียงบางส่วนเพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลครบถ้วนประกอบการทำธุรกรรม²⁷ รวมไปถึงการจัดทำตารางแสดง ภาระหนี้ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจนและมอบให้แก่ลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อ เมื่อมีการทำสัญญาหรือเมื่อมีการอนุมัติสินเชื่อดังกล่าว

8) ดำเนินการนัดหมายลูกค้าลงนามในเอกสารสินเชื่อ สัญญาหลักประกัน และดำเนินการ ด้านหลักประกัน โดยการจดจำนองที่ดิน หรืออสังหาริมทรัพย์ซึ่งเป็นหลักประกันสินเชื่อดังกล่าว

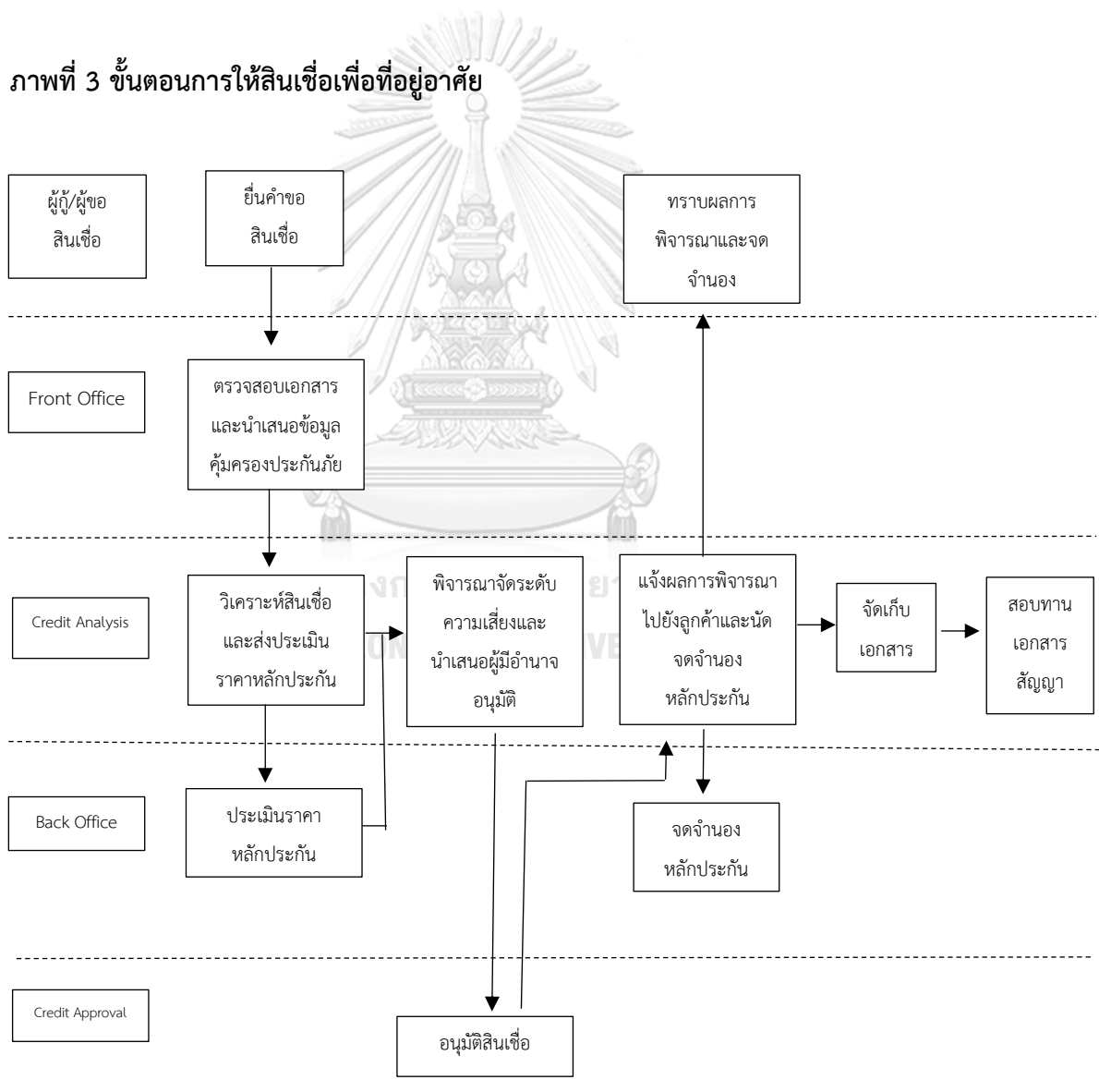
9) สำหรับเอกสารและข้อมูลของลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อ รวมไปถึงเอกสารประกอบการ พิจารณาการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดเก็บไว้ในแฟ้มประวัติของลูกค้าในแต่ละ

²⁷ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 5

รายเพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้ หรือจัดส่งให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ²⁸

10) ภายหลังจากการพิจารณาให้สินเชื่อกับลูกค้าแล้ว ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการตรวจสอบ และสอบถามข้อมูลและเอกสารการให้สินเชื่อการทำธุรกรรมสินเชื่อนั้น ๆ ซึ่งการสอบถามสินเชื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตที่สำคัญ มีวัตถุประสงค์ก็เพื่อยืนยันว่า กระบวนการทำธุรกรรมนั้นเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติที่ธนาคารพาณิชย์กำหนดไว้หรือไม่ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ (End to end Process)

ภาพที่ 3 ขั้นตอนการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย



²⁸ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ,"(2561). หน้า 5

2.2.3. กิจกรรมการให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน

การให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (Reverse Mortgage) เป็นมาตรการรองรับรับสังคมผู้สูงอายุมาตรการหนึ่ง โดยธนาคารพาณิชย์ให้สินเชื่อ เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศในระยะต่อไปการให้สินเชื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกันเป็นธุรกรรมสินเชื่อรูปแบบใหม่ที่มีลักษณะแตกต่างจากสินเชื่อทั่วไป กล่าวคือ เป็นธุรกรรมสินเชื่อที่ให้กับผู้กู้ที่เป็นผู้สูงอายุ เช่น ผู้ที่เกษียณอายุจากการทำงานโดยนำที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นกรรมสิทธิ์ของตนและปลอดภาระหนี้มาเป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อจากธนาคาร เพื่อเพิ่มเงินในการดำรงชีพ ซึ่งจำนวนเงินที่ผู้กู้จะได้รับขึ้นอยู่กับอายุของผู้กู้ ในขณะที่ผู้กู้ยังไม่เสียชีวิตหรือสัญญายังไม่ครบกำหนดนั้น ผู้ก้วยังคงมีกรรมสิทธิ์และสามารถอาศัยอยู่ในที่อยู่อาศัยที่นำมาเป็นหลักประกันดังกล่าวได้ โดยไม่ต้องชำระคืนสินเชื่อจนกว่าผู้กู้จะเสียชีวิตหรือครบกำหนดอายุสัญญาสินเชื่อแล้วแต่กรณี²⁹

หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน โดยการทำธุรกรรมสินเชื่อนั้นธนาคารพาณิชย์ต้องมีความรู้และความเข้าใจในสินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน และมีระบบงาน ระบบการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อดังกล่าวอย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ ธนาคารพาณิชย์ต้องพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดจากการให้สินเชื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน และมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม

1) ลูกค้ำหรือผู้ใช้บริการ ยื่นคำขอเพื่อแจ้งความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน แก่ช่องทางของธนาคารที่ให้บริการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การยื่นคำขอสินเชื่อผ่านสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการในบริเวณใกล้เคียงกับที่ลูกค้ำสะดวกใช้บริการ

2) เจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ ณ สำนักงาน เมื่อได้รับข้อมูลคำขอใช้สินเชื่อจากลูกค้ำแล้วจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้ำผู้ขอสินเชื่อเบื้องต้น รวมถึงพิจารณาเอกสารประกอบการสมัครสินเชื่อที่ลูกค้ำได้ยื่นให้ เพื่อให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์และข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย ในเรื่องการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ ที่กำหนดให้ทุกสถาบันการเงินต้องมี

²⁹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.2/2564 เรื่อง การให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (Reverse Mortgage)." หน้า 1

หลักเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสารประกอบการพิจารณาการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ โดยอย่างน้อยต้องมีเอกสารประกอบที่ช่วยในการพิจารณาและวิเคราะห์การทำธุรกรรม ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะต้องมีความสมบูรณ์เพียงพอที่จะให้ธนาคารพาณิชย์สามารถให้สินเชื่อได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3) หลังจากได้รับคำขอสินเชื่อ และเอกสารประกอบของลูกค้า จากสาขาที่ให้บริการแล้ว ก่อนที่จะอนุมัติให้สินเชื่อกับลูกค้าได้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องพิจารณาแล้วเห็นว่าลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อนั้นเป็นผู้มีฐานะทางการเงินที่เพียงพอสำหรับการชำระหนี้ โดยพิจารณาจากแหล่งที่มาต่าง ๆ รวมกัน หรือปัจจัยอื่นที่สะท้อนความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่ออย่างถูกต้อง ซึ่งมีขั้นตอนวิธีการในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลทางการเงิน เพื่อนำมาใช้สำหรับการวิเคราะห์อนุมัติสินเชื่อ

4) ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสาร และข้อมูลของลูกค้าซึ่งเป็นเอกสารที่ธนาคารพาณิชย์ต้องมีไว้เพื่อประกอบการพิจารณาการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ ต้องประกอบไปด้วยข้อมูลที่เข้าลักษณะอย่างน้อยคือ เอกสารที่แสดงถึงควมมีตัวตนของลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้า เอกสารที่แสดงถึงความสามารถในการชำระหนี้ โดยหมายความรวมถึง เอกสารที่แสดงฐานะทางธุรกิจหรือการชำระหนี้ เป็นต้น³⁰ สำหรับการวิเคราะห์สินเชื่อ (underwriting standard) ธนาคารพาณิชย์จะพิจารณาสินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน พิจารณาจากกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากมูลค่าหลักประกัน และสภาพคล่องในการจำหน่ายหลักประกันดังกล่าว เมื่อผู้กู้เสียชีวิตหรือครบกำหนดอายุสัญญาสินเชื่อเป็นหลัก เนื่องจากความเสี่ยงในการได้รับเงินคืนไม่ได้อยู่กับความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ แต่ขึ้นกับมูลค่าหลักประกัน (ที่อยู่อาศัย) ทั้งนี้ธนาคารพาณิชย์จะพิจารณาความเหมาะสมของผู้กู้ในการได้รับสินเชื่อจากความเสี่ยง และผลตอบแทนจากการกู้ยืมสิทธิและผลกระทบต่อผู้กู้และผู้ที่อยู่อาจได้รับผลกระทบจากการขอสินเชื่อเมื่อผู้กู้เสียชีวิตหรือครบกำหนดอายุสัญญาสินเชื่อ นอกจากนี้ยังมีการดูแลเอกสารประกอบการพิจารณาการทำธุรกรรมสินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน มีความครบถ้วน สมบูรณ์และเพียงพอ โดยเฉพาะข้อมูลรายละเอียดของหลักประกัน ซึ่งรวมถึงกรรมสิทธิ์ในหลักประกัน สมบูรณ์และเพียงพอ ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดทำและการใช้แบบจำลองด้านเครดิตของสมาชิก

³⁰ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ การลงทุนในหลักทรัพย์ และการขายสินทรัพย์ของสถาบันการเงิน." หน้า 4

ซึ่งการจัดทำแบบจำลองด้านเครดิตจะนำข้อมูลไปใช้ได้เฉพาะเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์สินเชื่อ และการบริหารความเสี่ยงในกิจการหรือการให้สินเชื่อเท่านั้น³¹

5) พิจารณาความสัมพันธ์และจัดระดับความเสี่ยงของลูกค้ำ เพื่อให้เป็นไปตามกฎกระทรวง เพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้ำ ที่กำหนดให้สถาบันการเงิน ตรวจสอบธุรกรรมที่ลูกค้ำได้ทำขึ้น เพื่อบริหารและบรรเทาความเสี่ยง ทั้งนี้หากการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้ำที่มีความเสี่ยงสูงต้องดำเนินการหาข้อมูลจากแหล่งอื่นที่น่าเชื่อถือเพิ่มเติมจากข้อมูลที่ลูกค้ำให้ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้ำเกี่ยวกับแหล่งที่มาของเงินหรือทรัพย์สิน รวมถึงส่งให้ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้อนุมัติ การสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ³²

7) ส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่ดำเนินการประเมินราคาหลักประกัน และดำเนินการประเมินหลักประกันตามแนวปฏิบัติในการประเมินราคาหลักประกัน โดยมูลค่าหลักประกัน (Value : V) จะใช้ราคาซื้อขายจริง ทั้งนี้ไม่รวมถึงค่าตกแต่งหรือค่าใช้จ่ายอื่นใด นอกเหนือจากที่ได้มาซึ่งที่อยู่อาศัย ดังกล่าว ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ให้สินเชื่อเพื่อ Refinance หรือสินเชื่อเกี่ยวเนื่องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยภายหลังเพิ่มเติม จะใช้มูลค่าหลักประกันตามราคาประเมินเมื่อมีการพิจารณาให้สินเชื่อ และกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ให้สินเชื่อเพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัยบนที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของลูกหนี้ จะใช้มูลค่าที่ดินหลักประกันตามราคาประเมินรวมกับประมาณการค่าก่อสร้างเมื่อมีการพิจารณาให้สินเชื่อ³³ โดยมีขั้นตอนการประเมินราคาหลักประกันดังนี้

- รับคำขอประเมินราคาหลักประกันจากหน่วยงานพิจารณาสินเชื่อพร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารจัดกลุ่มชุดงานประเมิน โดยแยกตามทำเลที่ตั้ง และประเภทลักษณะของการประเมิน และนัดวันประเมินราคาผ่านทางโทรศัพท์กับเจ้าของหลักประกัน ลงตารางนัดประเมิน และจัดเก็บชุดเอกสารสำหรับการประเมิน

- เจ้าหน้าที่ประเมินราคาจัดเตรียมอุปกรณ์ และเอกสารก่อนการสำรวจทรัพย์สิน เมื่อครบถ้วนแล้วจะดำเนินการสำรวจทรัพย์สิน สำนักรายละเอียดทรัพย์สินและถ่ายรูปทรัพย์สินหลักประกัน ตรวจสอบตำแหน่งที่ตั้ง อาคารสิ่งปลูกสร้าง และตรวจสอบข้อมูลราคาตลาดเปรียบเทียบ โดยการ

³¹ "พระราชบัญญัติประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545." มาตรา 20/1

³² "กฎกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้ำ พ.ศ. 2563." ข้อ 13

³³ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.1/2563 เรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่ออื่นที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย." หน้า 37

ประเมินราคานั้นธนาคารต้องประเมินและรวบรวมที่ดินโดยรอบเพื่อความแม่นยำในการประเมินราคา อย่างไรก็ตามจะมีการเก็บข้อมูลที่ดินโดยรอบ และเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ เช่น การประกาศขายในสื่อสาธารณะ ตัวแทนและนายหน้าขายที่ดิน

- จัดทำรายงานการประเมินราคา และส่งให้กับกรรมการอนุมัติราคาเพื่อพิจารณา รายงานการตรวจและประเมินราคาหลักประกัน พร้อมทั้งอนุมัติราคาประเมิน
- กรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีการว่าจ้างบริษัทผู้ให้บริการภายนอก ซึ่งการประเมินราคา บางกรณีธนาคารพาณิชย์อาจมีการมอบหมายให้บริษัทผู้ให้บริการภายนอกทำการประเมินราคา หลักประกันนั้น โดยธนาคารมีขั้นตอนการเปิดประมูลจ้างราคาประเมินกับบริษัทภายนอก สรุปผลการ คัดเลือก บริษัทฯ ผู้ได้รับการคัดเลือกดำเนินการประเมินราคา สำรวจทรัพย์สิน ถ่ายรูปทรัพย์สินและ ตรวจสอบตำแหน่งที่ตั้ง พร้อมทั้งจัดทำรายงานการประเมินราคา และส่งเล่มรายงานประเมินราคา หลักประกันให้กับธนาคารพาณิชย์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์สินเชื่อต่อไป

8) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อ และการประเมินหลักประกันเพื่อพิจารณาอนุมัติหรือ ปฏิเสธ หากพิจารณาสินเชื่ออนุมัติจะจัดทำสัญญาสินเชื่อ และสัญญาหลักประกันส่งไปให้ลูกค้ายาลงนามพร้อมทั้งดำเนินการด้านหลักประกันให้เรียบร้อย หลังจากนั้นจะดำเนินการบันทึกข้อมูลสินเชื่อ ลงในระบบงานของธนาคารพาณิชย์ เพื่อประโยชน์ในการส่งข้อมูลเครดิตดังกล่าวไปยังบริษัทข้อมูล เครดิตแห่งชาติ (NCB) โดยบันทึกข้อมูลเครดิตเกี่ยวกับประวัติการขอและการได้รับอนุมัติสินเชื่อ ยอดชำระในแต่ละงวด ยอดหนี้คงเหลือ และยอดหนี้ที่เกินกำหนดชำระ ทั้งนี้ยอดหนี้คงเหลือ และยอดหนี้ ที่เกินกำหนดชำระให้รวมดอกเบี้ยที่ธนาคารพาณิชย์ มีสิทธิเรียกร้อง เบี้ยปรับ ค่าบริการ หรือ ค่าธรรมเนียม โดยต้องไม่เกินอัตราตามที่กฎหมายกำหนด³⁴ และต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของ การปฏิบัติภายหลังการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ เช่น การตรวจสอบการอนุมัติจากผู้มีอำนาจ การปฏิบัติตามเงื่อนไขในการอนุมัติธุรกรรมดังกล่าว เป็นต้น³⁵ และจัดเก็บเอกสารตรวจสอบความถูกต้องของ สัญญาเข้าแฟ้มสินเชื่อเพื่อการตรวจสอบและดำเนินการต่อไป

³⁴ คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต, "ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต เรื่อง อายุข้อมูลใน การประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลของบริษัทข้อมูลเครดิต และการส่งข้อมูลของสมาชิก." หน้า 37

³⁵ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ การ ลงทุนในหลักทรัพย์ และการขายสินทรัพย์ของสถาบันการเงิน." หน้า 4

9) การนำเสนอข้อมูลแก่ผู้กู้และผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการขอสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ จะเปิดเผยข้อมูลขั้นต่ำให้แก่ผู้กู้ในช่วงก่อนเข้าทำสัญญา ช่วงขณะเข้าทำสัญญา และช่วงเวลาระหว่างที่สัญญามีผลบังคับใช้โดยเปิดเผยข้อมูลดังนี้

- ช่วงก่อนเข้าทำสัญญา จะมีการเปิดเผยข้อมูล ลักษณะและความเสี่ยงของสินเชื่อ เช่น ความเสี่ยงที่จะถูกบังคับหลักประกันเมื่อผู้กู้เสียชีวิตหรือครบกำหนดอายุสัญญาสินเชื่อ ประโยชน์ที่ผู้กู้และผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการขอสินเชื่อที่คาดว่าจะได้รับ, คุณสมบัติของผู้กู้, วงเงินสูงสุดที่สามารถให้กู้ยืมได้ เงินงวดที่คาดว่าจะได้รับและความถี่และระยะเวลาที่จะได้รับเงินงวดดังกล่าว, รายละเอียดหลักประกัน เช่น ประเภทที่อยู่อาศัย สถานที่ตั้ง สภาพที่อยู่อาศัย อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ อายุของสัญญา เงื่อนไขของสินเชื่อ การดำเนินการเมื่อผู้กู้เสียชีวิตหรือครบกำหนดอายุสัญญาสินเชื่อ ขั้นตอนการขอสินเชื่อ การเปิดเผยข้อมูล เป็นต้น

- ช่วงขณะเข้าทำสัญญา จะมีการเปิดเผยข้อมูล จำนวนเงินและเงื่อนไขในการกู้ยืมเงิน สิทธิในการเปลี่ยนแปลงการรับเงินของผู้กู้ ตารางเวลาการได้รับเงินในแต่ละงวด เงื่อนไขในการขอยกเลิกสัญญา หน้าที่ของผู้กู้ในการดูแลรักษาที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน สิทธิของผู้กู้และผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการขอสินเชื่อ การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการติดต่อของผู้กู้และผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการขอสินเชื่อ

- ช่วงเวลาระหว่างที่สัญญามีผลบังคับใช้ ข้อมูลที่เปิดเผยคือ ใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของยอดหนี้คงค้าง การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงค่าบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ การแจ้งผู้กู้และผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการขอสินเชื่อ ก่อนดำเนินการและเมื่อดำเนินการบังคับหลักประกันเพื่อชำระหนี้ การแจ้งผู้กู้เมื่อสถาบันการเงินไม่สามารถให้บริการได้

เพื่อให้ผู้กู้ได้รับทราบถึงข้อมูลและเงื่อนไขของสินเชื่อ ตลอดจนสามารถเลือกสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความเสี่ยงเป็นต้น³⁶

10) เมื่อธนาคารพาณิชย์อนุมัติการให้สินเชื่อแล้ว การดำเนินการด้านหลักประกันจะส่งข้อมูลให้หน่วยงานหลักประกันดำเนินการด้านนิติกรรมเพื่อให้หลักประกันที่ผู้ขอสินเชื่อนำมาเป็น

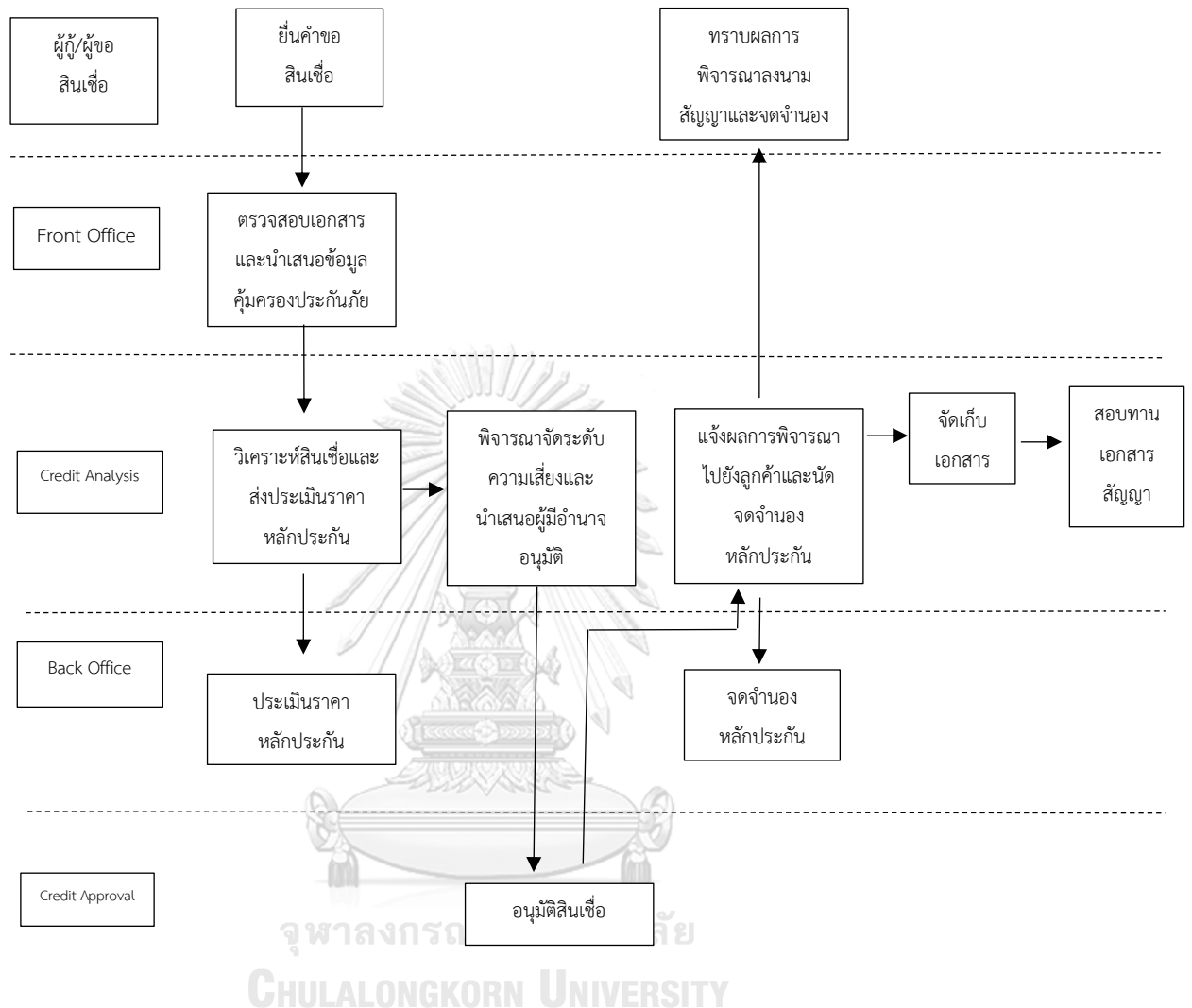
³⁶ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.2/2564 เรื่อง การให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (Reverse Mortgage)." หน้า 38

หลักประกันนั้นสมบูรณ์ตามกฎหมาย โดยเจ้าหน้าที่นิติกรรมจะดำเนินการทางด้านนิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน และแจ้งผลการดำเนินนิติกรรมไปยังหน่วยงานผู้พิจารณาสินเชื่อ

11) หลังจากการลงนามในเอกสารสัญญาและดำเนินการจดทะเบียนหลักประกันเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการจัดเก็บเอกสารสัญญาและข้อมูลของลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อ รวมไปถึงเอกสารประกอบการพิจารณาการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์จะจัดเก็บไว้ในแฟ้มประวัติของลูกค้าในแต่ละรายเพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้ หรือจัดส่งให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทยเมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ

12) ภายหลังจากการพิจารณาให้สินเชื่อกับลูกค้าแล้ว ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการตรวจสอบ และสอบทานข้อมูลและเอกสารการให้สินเชื่อการทำธุรกรรมสินเชื่อนั้น ๆ ซึ่งการสอบทานสินเชื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตที่สำคัญ มีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันว่ากระบวนการทำธุรกรรมนั้นเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติที่ธนาคารพาณิชย์กำหนดไว้หรือไม่ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ (End to end Process)

ภาพที่ 4 ขั้นตอนการให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน



2.2.4. การติดตามหนี้ การชำระหนี้และการไถ่ถอนหลักประกัน

ภายหลังจากที่ธนาคารพาณิชย์ได้อนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หรือ สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุ โดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกันแล้วแต่กรณีให้แก่ลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อแล้ว ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงในการให้สินเชื่อภายใต้การกำกับ โดยหนึ่งในระบบ การบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์นั้น คือ ระบบการเรียกเก็บหนี้ เพื่อใช้ในการเตือนให้ทราบเมื่อลูกค้าผู้ขอสินเชื่อเริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง โดยมีขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานดังนี้

1) ติดตามให้ลูกค้าชำระหนี้ค้างค้ำ โดยแสดงรายละเอียดของข้อมูลเป็นรายงวด ซึ่งต้องประกอบด้วยจำนวนเงินที่ผู้บริโภคร้องชำระ โดยแยกเป็นเงินต้นและดอกเบี้ย และจำนวนเงินต้นค้างค้ำ ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระให้แสดงรายละเอียดการคำนวณรายการดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย อีกทั้งต้องมีการแจ้งเตือนผู้บริโภคที่ผิดนัดชำระหนี้ก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย โดยต้องมีระยะเวลาเพียงพอให้ลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อตรวจสอบและโต้แย้งรายการดังกล่าว

2) แจ้งเตือนลูกค้าที่ผิดนัดชำระหนี้ โดยนำชื่อลูกค้าเข้าระบบติดตาม และดำเนินการติดตามทางโทรศัพท์ ส่งอีเมล หรือการส่งจดหมาย ซึ่งก่อนการแจ้งเตือนผู้กู้ ธนาคารพาณิชย์จะตรวจสอบข้อมูลลูกค้า เพื่อยืนยันตัวตน เช่น ชื่อ นามสกุล หมายเลขบัตรประชาชน วันเดือนปีเกิด สถานที่ทำงาน อาชีพ เพศ เป็นต้น และการติดตามนั้นจะติดตามหนี้ในกลุ่มที่มีสินเชื่อ หรือเจรจา เพื่อการประนอมหนี้ กรณีที่ลูกค้าไม่อาจชำระหนี้ได้

3) กรณีที่ธนาคารพาณิชย์ใช้บริการผู้ให้บริการภายนอกในการติดตามหนี้ นั้น ธนาคารพาณิชย์จะกำหนดเรื่องการเปิดเผยข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งเงื่อนไขในการขอใช้บริการ โดยจะระบุตัวอย่างวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลให้ลูกค้าทราบ เช่น เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ หากติดต่อลูกค้าไม่ได้ ผู้ให้บริการภายนอกจะส่งข้อมูลรายงานกลับมายังธนาคารพาณิชย์ ซึ่งในการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกเรียกเก็บหนี้ธนาคารพาณิชย์จะจัดให้มีการทำสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ให้มีมาตรฐานเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ดำเนินการเอง³⁷

4) หากลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ได้ ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการให้ไปเป็นไปตามขั้นตอนของการฟ้องร้องบังคับคดีตามกฎหมาย หลังจากที่มีการบังคับคดีเสร็จสิ้น หรือลูกค้านำเงินมาชำระหนี้ทั้งหมดภายหลังธนาคารพาณิชย์จะนำเสนอผู้มีอำนาจของธนาคารเพื่อพิจารณาไถ่ถอนหลักประกันให้กับลูกค้า และแจ้งผลการพิจารณาให้กับสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่รับผิดชอบ และหน่วยงานการดำเนินด้านหลักประกันทราบ และดำเนินการไถ่ถอนหลักประกันตามกฎหมาย

5) กรณีลูกค้าชำระหนี้ครบจำนวนธนาคารจะตรวจสอบยอดหนี้ที่ลูกค้าค้างชำระและนำเสนอผู้มีอำนาจของธนาคารเพื่อพิจารณาไถ่ถอนหลักประกันให้กับลูกค้า และแจ้งผลการพิจารณา

³⁷ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้," (2551). หน้า 4

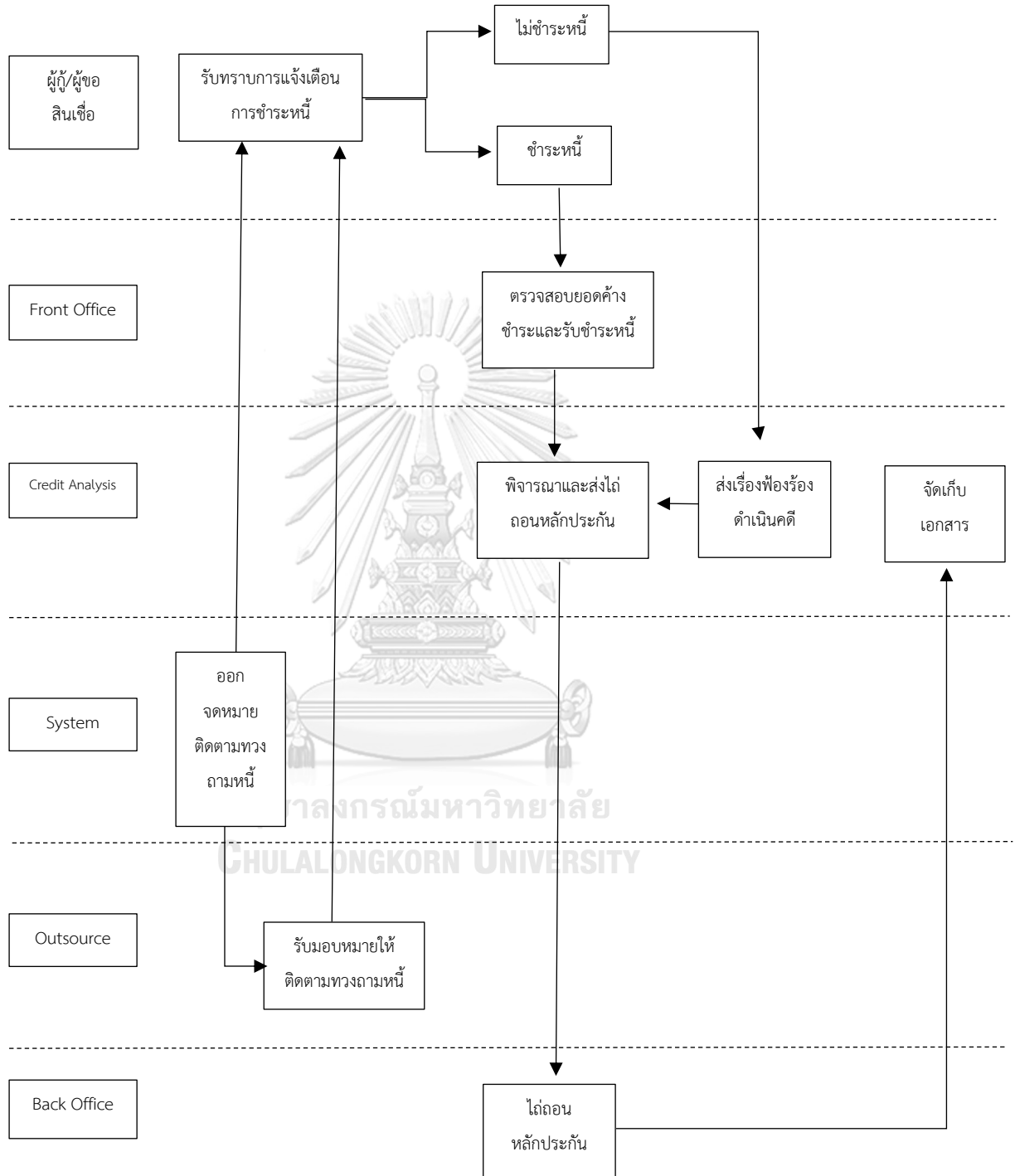
ให้กับสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่รับผิดชอบ และหน่วยงานการดำเนินงานด้านหลักประกันทราบ และดำเนินการไถ่ถอนหลักประกันตามกฎหมาย

6) สำหรับเอกสารและข้อมูลของลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อ รวมไปถึงเอกสารประกอบการพิจารณาการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดเก็บไว้ในแฟ้มประวัติของลูกค้าหนึ่งแต่ละรายเพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้ หรือจัดส่งให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ³⁸



³⁸ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ."

ภาพที่ 5 ขั้นตอนการติดตามหนี้ การชำระหนี้ และการไถ่ถอนหลักประกัน



2.3. การให้สินเชื่อบัตรเครดิต

บัตรเครดิตเป็นหนึ่งในสิ่งที่มีอำนาจความสะดวกในการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการในชีวิตประจำวันแทนการชำระด้วยเงินสดหรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวกับเงิน และธนาคารพาณิชย์จะเรียกให้ผู้บริโภค ชำระเงินในภายหลัง ซึ่งการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลตามกรอบหลักการ (Guiding principles) คือการจะออกบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ควรพิจารณาให้แก่ผู้ที่มีแหล่งรายได้หรือมีความสามารถเพียงพอในการชำระหนี้ และต้องคำนึงถึงความสามารถในการดำรงชีพของผู้บริโภค ภายหลังการอนุมัติ อีกทั้งต้องให้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม โดยมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้สินเชื่อบัตรเครดิตดังนี้³⁹

2.3.1. การเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อบัตรเครดิต

ธนาคารพาณิชย์จะมีการนำเสนอการขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อบัตรเครดิต โดยเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ หรือแม้แต่การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อบัตรเครดิตกับผู้บริโภค ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับกระบวนการขาย (Sales Process) ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)⁴⁰ โดยมีกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ดังนี้

1) ธนาคารพาณิชย์จะมีกระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อการขายและให้บริการ โดยมีการกำหนดวิธีปฏิบัติในกระบวนการขายที่ชัดเจน และเหมาะสมกับประเภทของผลิตภัณฑ์และช่องทางการขาย พร้อมทั้งจำกัดขอบเขตการปฏิบัติงานของพนักงานขายเกี่ยวกับหน้าที่ที่ทำได้และทำไม่ได้ รวมถึงการจัดลักษณะการเสนอขายที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถแยกได้อย่างชัดเจนระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของผู้ให้บริการกับผลิตภัณฑ์อื่น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าไม่สับสนและเข้าใจผิดในการซื้อผลิตภัณฑ์ ใน

³⁹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต,"(2563).หน้า 1

⁴⁰ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 4/6

การติดต่อกับลูกค้ารายใหม่ อีกทั้งมีระบบ เครื่องมือที่ทำให้มั่นใจว่าการเสนอขายไม่เป็นการรบกวน ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า การได้มาของข้อมูลลูกค้าถูกกฎหมาย ทั้งการเสนอขายในลักษณะพบกัน ต่อหน้า (Face to Face) และทางโทรศัพท์ (Tele-sale) โดยจะมีการกำหนดช่วงเวลาและจำนวนครั้ง ในการติดต่อและการเสนอขายทางโทรศัพท์ มีระบบรายชื่อผู้ห้ามติดต่อ (do not call list) สำหรับ ลูกค้าที่ไม่ประสงค์ให้ติดต่ออีก และมีการปรับปรุงรายชื่อดังกล่าวให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอและ ตลอดเวลา หรือมีการจัดทำเว็บไซต์หรืออีเมลเพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และให้ลูกค้าที่มีความสนใจ แจ้งรายละเอียดการติดต่อเพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ติดต่อกลับมาเสนอขายได้ ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ ต้องได้มาอย่างถูกต้องตามกฎหมายและเป็นไปตามนโยบายของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง โดยกรณีที่ ลูกค้าสอบถามแหล่งที่มาของข้อมูล ธนาคารพาณิชย์มีหน้าที่แจ้งแหล่งที่มาของข้อมูลที่ลูกค้าได้ให้ ความยินยอมไว้อย่างชัดเจน ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ติดต่อลูกค้าเพื่อเสนอขายทางโทรศัพท์ ต้องมี ระบบงานที่สามารถตรวจสอบชื่อพนักงานที่ติดต่อลูกค้า เพื่อให้ตรวจสอบได้ว่าข้อมูลลูกค้าที่ใช้ในการ ติดต่อเป็นข้อมูลที่ได้มาอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นไปตามนโยบายของธนาคารพาณิชย์

2) ธนาคารพาณิชย์มีกระบวนการขายและให้บริการตามความเหมาะสมโดยการรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ลูกค้าจะกระทำโดยการจัดกลุ่มลูกค้ากำหนดวิธีการจัดประเภทลูกค้า เช่น ลูกค้าเป็น ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับประเภทลูกค้า รวมถึงมีการให้ ข้อมูลและการแจ้งเตือนข้อควรระวังต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละประเภท มีระบบตรวจสอบ ข้อมูลลูกค้าเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าเป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต้องลง นามโดยลูกค้าหรือผู้มีอำนาจแทนลูกค้าเท่านั้น

ทั้งนี้หากลูกค้ามีความสนใจที่จะสมัครใช้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อบัตรเครดิตที่ธนาคารเสนอ ขายลูกค้าจะดำเนินการกรอกข้อมูลการสมัครและยื่นให้กับธนาคารพาณิชย์เพื่อดำเนินการในขั้นตอน ต่อไป

2.3.2. รับคำขอสินเชื่อและเอกสารประกอบ พร้อมพิจารณาข้อมูลเบื้องต้น

1) ลูกค้ายื่นคำขอเป็นผู้ถือบัตรเครดิตหรือคำขอเพิ่มวงเงินชั่วคราวบัตรเครดิต ผ่านช่องทางของธนาคารที่ให้บริการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การยื่นคำขอสินเชื่อผ่านสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการในบริเวณใกล้เคียงกับที่ลูกค้าสะดวกใช้บริการ

2) เจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ ณ สำนักงาน เมื่อได้รับข้อมูลคำขอเป็นผู้ถือบัตรเครดิตคำขอเพิ่มวงเงินชั่วคราวบัตรเครดิตจากลูกค้า และรับเอกสารประกอบการสมัคร เพื่อช่วยในการวิเคราะห์การทำธุรกรรมดังกล่าว และการติดตามดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง หลังจากได้ทำธุรกรรมด้านสินเชื่อแล้ว⁴¹ จะตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ของใบสมัครคำขอเพิ่มวงเงินชั่วคราวบัตรเครดิต และเอกสารประกอบเพื่อให้มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภครู้ที่ถูกต้องและครบถ้วน และประกอบการพิจารณาอนุมัติและกำหนดวงเงินบัตรเครดิต⁴² พร้อมทั้งส่งข้อมูลไปยังส่วนพิจารณาสินเชื่อบัตรเครดิตดำเนินการต่อไป

3) เมื่อได้รับข้อมูลการสมัครสินเชื่อบัตรเครดิตหรือคำขอเพิ่มวงเงินชั่วคราวบัตรเครดิตแล้ว ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลผู้สมัครว่ามีคุณสมบัติเป็นไปตามเงื่อนไขที่ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดหรือไม่⁴³ พร้อมทั้งตรวจสอบข้อมูลด้านสินเชื่อ หนังสือยินยอมและรายได้เพื่อพิจารณาสินเชื่อบัตรเครดิต หลังจากนั้นพิจารณาความสัมพันธ์และจัดระดับความเสี่ยงของลูกค้า เพื่อให้เป็นไปตามกฎกระทรวงเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ที่กำหนดให้สถาบันการเงิน ตรวจสอบธุรกรรมที่ลูกค้าได้ทำขึ้นเพื่อบริหารและบรรเทาความเสี่ยง ทั้งนี้หากตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูงต้องดำเนินการหาข้อมูลจากแหล่งอื่นที่น่าเชื่อถือเพิ่มเติมจากข้อมูลของลูกค้าให้ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้าเกี่ยวกับแหล่งที่มาของเงินหรือทรัพย์สิน รวมถึงส่งให้ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้อนุมัติการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ⁴⁴

⁴¹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ การลงทุนในหลักทรัพย์ และการขายสินทรัพย์ของสถาบันการเงิน." หน้า 2

⁴² ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต." หน้า 44

⁴³ Ibid. หน้า 42

⁴⁴ "กฎกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2563." ข้อ 13

4) ธนาคารพาณิชย์จะนำข้อมูลที่ได้จากการระบุรายละเอียดในใบสมัครสินเชื่อบัตรเครดิตหรือคำขอเพิ่มวงเงินชั่วคราวบัตรเครดิต และเอกสารประกอบ พร้อมทั้งผลการตรวจสอบข้อมูลทางการเงิน และประวัติทางการเงินไปประมวลผลข้อมูลเครดิต⁴⁵ โดยการจัดทำแบบจำลองด้านเครดิต หรือเรียกว่า ระบบ Credit Scoring ซึ่งกระทำโดยการนำข้อมูลของลูกค้าที่ได้รับจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ (NCB) เฉพาะในส่วนที่ไม่มีข้อมูลที่สามารถระบุตัวของผู้เจ้าของข้อมูลมาใช้เป็นปัจจัยในการจัดทำแบบจำลองด้านเครดิต⁴⁶ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนี้ จะได้รับความยินยอมจากผู้เจ้าของข้อมูล เมื่อดำเนินการประมวลผลข้อมูลการวิเคราะห์สินเชื่อเรียบร้อยแล้วจะสามารถทราบผลการพิจารณาสินเชื่อในครั้งนั้นได้

2.3.3. การพิจารณาสินเชื่อ และผลการพิจารณาอนุมัติหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อ

เมื่อธนาคารพาณิชย์ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับจากผู้สมัคร พร้อมทั้งวิเคราะห์การให้สินเชื่อผ่านกระบวนการประมวลผลวิเคราะห์สินเชื่อผ่านการจัดทำแบบจำลองด้านเครดิต (Credit Scoring) เรียบร้อยแล้ว ต่อไปจะเป็นกระบวนการภายหลังจากการพิจารณาอนุมัติหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อโดยมีขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานดังนี้

1) กรณีผลการพิจารณา “อนุมัติ” การให้สินเชื่อตามวงเงินที่ธนาคารพาณิชย์สามารถอนุมัติได้ไม่เกินอัตราที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดไว้⁴⁷ และจะส่งข้อมูลรายละเอียดของผู้สมัครเพื่อไปผลิตบัตรเครดิตต่อไป หลังจากนั้นธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการจัดเก็บเอกสารประกอบการพิจารณาการทำการธุรกรรมด้านสินเชื่อ พร้อมทั้งจัดเก็บไว้ในแฟ้มประวัติของลูกค้าในแต่ละรายเพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยตรวจสอบได้⁴⁸ รวมถึงจะต้องแจ้งผู้ขอสินเชื่อทุกครั้งเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บเพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนวันถึงกำหนดชำระ

⁴⁵ พระราชบัญญัติประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545." มาตรา 20

⁴⁶ Ibid.พระราชบัญญัติประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 มาตรา 20/1

⁴⁷ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต." หน้า 42

⁴⁸ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ การลงทุนในหลักทรัพย์ และการขายสินทรัพย์ของสถาบันการเงิน." หน้า 5

ในการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับรายการที่จะต้องชำระหรือเรียกเก็บที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อจะมีการเตือนลูกค้าถึงผลของการผิดนัดหรือการชำระเพียงบางส่วนเพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลครบถ้วน⁴⁹

2) กรณีผลการพิจารณา “ปฏิเสธ” ธนาคารพาณิชย์จะระบุเหตุผล วงเงิน และวันที่ ปฏิบัติ หรือยกเลิกการสมัคร พร้อมทั้งส่งจดหมายปฏิเสธแจ้งให้แก่ผู้สมัครเพื่อให้ผู้สมัครทราบถึงผลการพิจารณาสินเชื่อบัตรเครดิต ซึ่งเป็นข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิเสธการให้สินเชื่อหรือการดำเนินการอื่นใดโดยเหตุอันเนื่องมาจากการได้รับรู้ข้อมูลของลูกค้าต้องแสดงเหตุผลในการปฏิเสธการให้สินเชื่อ รวมทั้งแหล่งที่มาของข้อมูลให้ลูกค้ารายนั้นทราบเป็นหนังสือ⁵⁰

3) กรณีผลการพิจารณาแสดงผลถึงการมีข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ไม่เพียงพอ ธนาคารพาณิชย์จะต้องดำเนินการอนุมัติโดยผู้อำนาจ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบและการแบ่งแยกหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ นั้น โดยให้กำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ธุรกรรมด้านสินเชื่อ ก่อนที่จะนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติธุรกรรม และให้กำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อในแต่ละระดับให้เหมาะสม ดังนั้นเมื่อการพิจารณาไม่สามารถดำเนินการผ่านระบบการประมวลผลข้อมูลแบบจำลองด้านเครดิตได้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องดำเนินการส่งต่อไปยังผู้มีอำนาจที่ธนาคารพาณิชย์ได้กำหนดให้มีอำนาจอนุมัติการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อในแต่ละระดับไว้⁵¹

4) ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการจัดเก็บต้นฉบับเอกสาร คำขออนุมัติพร้อมทั้งเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ สำหรับคำขอสินเชื่อที่มีผลการพิจารณา “อนุมัติ” จะจัดเก็บไว้กับธนาคารพาณิชย์ตลอดไป ส่วนคำขอสินเชื่อที่มีผลการพิจารณาปฏิเสธหรือคำขอยกเลิก ธนาคารพาณิชย์จะจัดเก็บไว้เป็นเวลาสองปี จึงจะทำลายเอกสารดังกล่าว เมื่อดำเนินการจัดเก็บเอกสารแล้ว ธนาคารพาณิชย์ยังมีหน้าที่ในการส่งข้อมูลของลูกค้าไปยังบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ และแจ้งให้

⁴⁹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 4/6

⁵⁰ "พระราชบัญญัติประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545." มาตรา 28

⁵¹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ การลงทุนในหลักทรัพย์ และการขายสินทรัพย์ของสถาบันการเงิน." หน้า 4

ลูกค้าทราบเกี่ยวกับข้อมูลที่ส่งไปเป็นหนังสือ⁵² เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดเกี่ยวกับการส่งข้อมูลเครดิตของลูกค้า

2.3.4. การจัดเก็บเอกสาร และการบันทึกข้อมูลของลูกค้า

ภายหลังจากการพิจารณาสินเชื่อให้กับลูกค้าแล้ว หน้าที่ที่สำคัญอีกประการหนึ่งในขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับการให้สินเชื่อบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ คือการจัดเก็บเอกสาร และขั้นตอนการตรวจสอบ สอบทานข้อมูลและเอกสารการให้สินเชื่อการทำธุรกรรมสินเชื่อนั้น ๆ ซึ่งการสอบทานสินเชื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตที่สำคัญของสถาบันการเงิน มีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันว่ากระบวนการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติที่ธนาคารพาณิชย์กำหนดไว้หรือไม่ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ (end to end process) ครอบคลุมตลอดกระบวนการพิจารณาธุรกรรมด้านสินเชื่อ รวมถึงกระบวนการภายหลังการอนุมัติการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ ซึ่งจะส่งผลให้สถาบันการเงินสามารถตรวจพบการเสื่อมถอยของคุณภาพสินเชื่อได้ตั้งแต่ระยะเริ่มต้น ก่อนจะกลายเป็นหนี้ที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต (Non-performing) โดยจะมีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

1) ทำแผนงานการสอบทานและการรายงานความคืบหน้า โดยจะมีการจัดทำแผนงานการสอบทานประจำปี เสนอต่อคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายของธนาคารพาณิชย์เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนการสอบทานประจำปี พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า ผลการสอบทาน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการสอบทานการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ รวมถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหา ให้รายงานต่อคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ และมีการติดตามการแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงกระบวนการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายหลังจากที่หน่วยงานดังกล่าวรับทราบประเด็นปัญหาที่พบจากการสอบทานธุรกรรมด้านสินเชื่อ เพื่อให้สถาบันการเงินสามารถแก้ไขปัญหาหรือจุดอ่อนได้อย่างทันท่วงที⁵³

2) กำหนดอัตราการสอบทานให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของสินเชื่อ และมีการกำหนดหลักเกณฑ์ทางสถิติที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่สะท้อนถึงระดับความเสี่ยง

⁵² "พระราชบัญญัติประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545." มาตรา 18

⁵³ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การสอบทานธุรกรรมด้านสินเชื่อของสถาบันการเงิน," (2563). หน้า 5

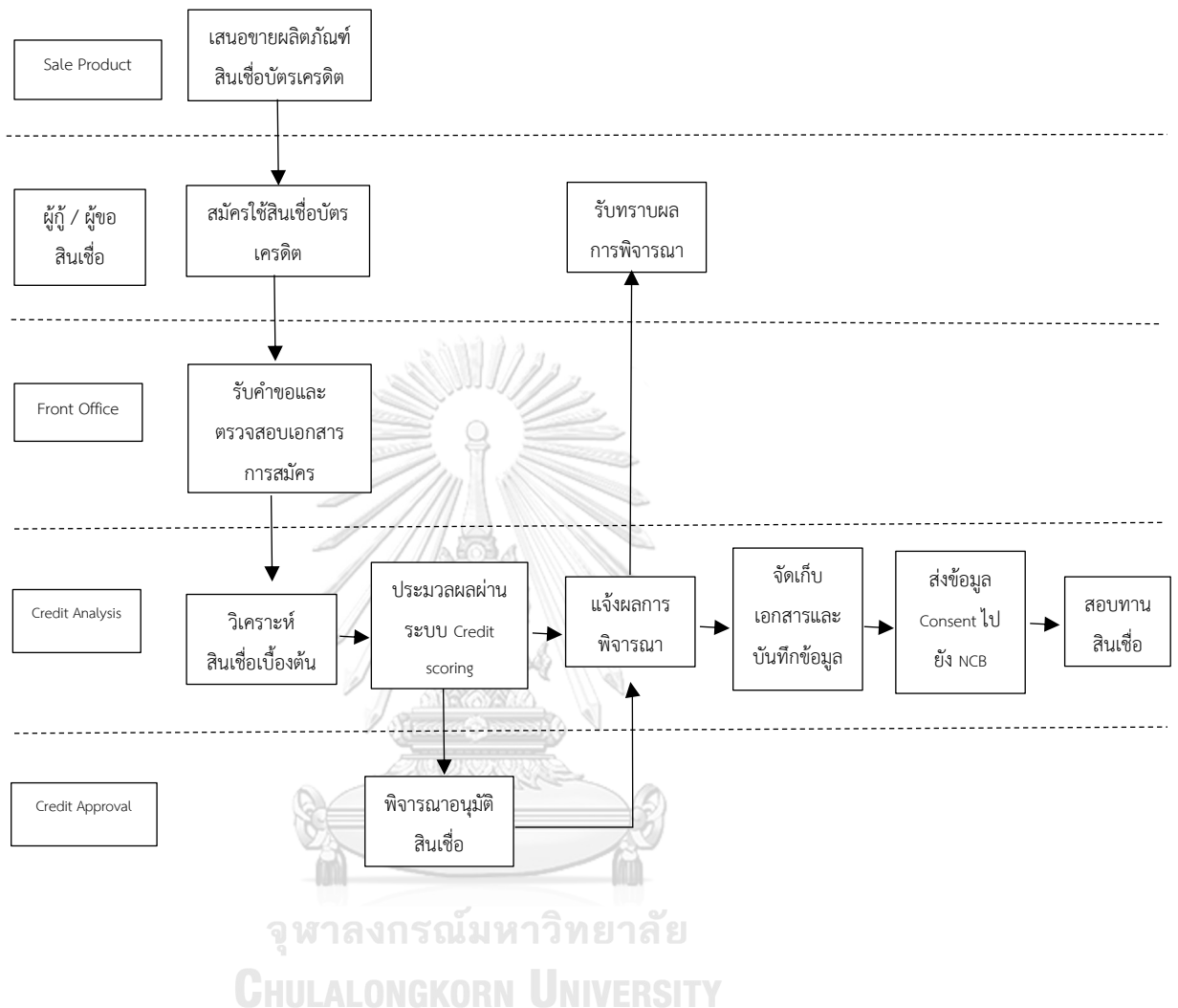
และนัยสำคัญของธนาคารพาณิชย์ เช่น ลักษณะของผลิตภัณฑ์ ปริมาณและระดับความเสี่ยงของพอร์ตสินเชื่อ โดยใช้ผลการประเมินความเสี่ยงภายในของธนาคารพาณิชย์เอง หรือใช้ผลการจัดระดับความเสี่ยงตามรายงานการตรวจสอบที่ได้รับจากธนาคารแห่งประเทศไทยมาใช้ประกอบในการกำหนดอัตราดอกเบี้ย

3) วิเคราะห์ข้อมูลและสอบทานตามแนวปฏิบัติการสอบทาน ธนาคารพาณิชย์ต้องสอบทานกระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ (Credit process) ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ (End to end process) รวมถึงความถูกต้องของการจัดชั้นลูกหนี้ การกั้นเงินสำรองและการตัดสินทรัพย์ออกจากบัญชี⁵⁴ และถือว่าการสอบทานธุรกรรมด้านสินเชื่อเป็นส่วนหนึ่งของระบบการควบคุมการบริหารความเสี่ยง โดยธนาคารพาณิชย์จะมีแนวทางการสอบทานขั้นต่ำที่ครอบคลุมในเรื่องของการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้ตามระยะเวลาที่กำหนด การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ต้องเป็นไปตามนโยบายด้านสินเชื่อรวมถึงขั้นตอนและวิธีปฏิบัติที่สถาบันการเงินกำหนดไว้ และจะมีเอกสารหลักฐานที่จำเป็นครบถ้วนในแฟ้มประวัติของลูกหนี้แต่ละราย ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของนิติกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขในการอนุมัติการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ การดำเนินการกับลูกหนี้ที่มีปัญหาในการชำระหนี้ โดยให้ระบุสถานะหรือขั้นตอนที่สถาบันการเงินกำลังดำเนินการกับลูกหนี้ รวมไปถึง การปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ข้อบังคับของทางการ เช่น การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อกับกรรมการ ผู้มีอำนาจในการจัดการของธนาคารพาณิชย์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว เป็นต้น⁵⁵

⁵⁴ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.23/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกั้นเงินสำรองของสถาบันการเงิน," (2561). หน้า 1

⁵⁵ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การสอบทานธุรกรรมด้านสินเชื่อของสถาบันการเงิน." หน้า 3

ภาพที่ 6 ขั้นตอนการอนุมัติและปฏิเสธการให้สินเชื่อบัตรเครดิต



2.4. การอนุมัติและการปฏิเสธการใช้รายการบัตรเครดิต

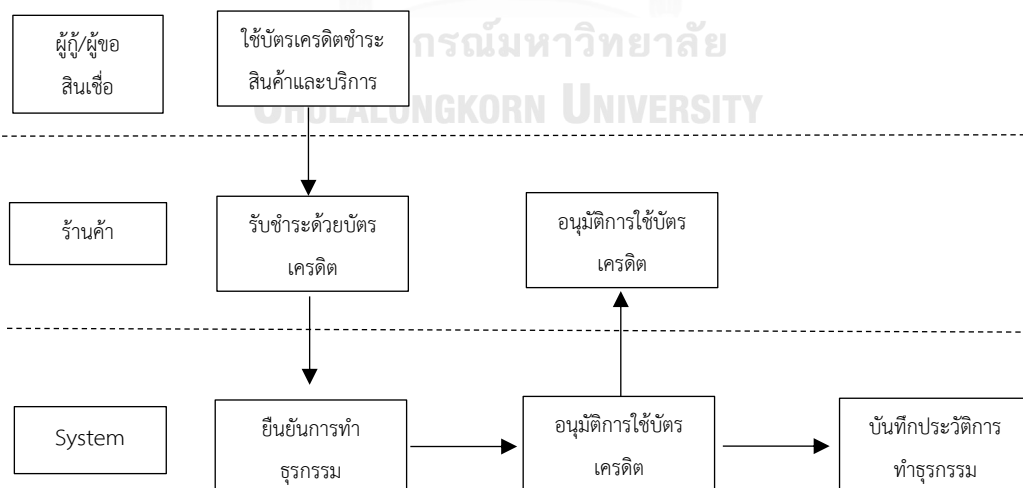
เมื่อผู้ถือบัตรได้รับบัตรที่อนุมัติแล้วจากบริษัทและนำบัตรไปใช้ชำระค่าสินค้าและบริการต่อร้านค้า ร้านค้าจะติดต่อกับธนาคาร/บริษัทร้านค้า Acquiring Bank ซึ่งจะเป็นตัวกลางในการติดต่อบริษัทในฐานะธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร หรือ Issuing Bank และเพื่อให้เป็นผู้พิจารณาอนุมัติการใช้จ่ายครั้งนั้นๆ และแจ้งผลกลับไปยังร้านค้าอีกครั้งหนึ่ง โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับการอนุมัติและปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิตดังนี้

2.4.1 การอนุมัติรายการใช้บัตรเครดิต

เมื่อลูกค้าผู้ถือบัตรเครดิตมีการใช้บัตรเครดิตผ่านร้านค้าที่รับบริการผ่านเครือข่ายของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการดังนี้

- 1) เมื่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการบัตรเครดิตที่ร้านค้าเพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการ จะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากบัตรเครดิตของลูกค้า
- 2) ระบบเครื่องรูดบัตรเครดิตส่งข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าต่อไปยัง Credit card Network และระบบส่งข้อมูลบัตรเครดิตและข้อมูลส่วนบุคคลไปยังธนาคารผู้ออกบัตร
- 3) ธนาคารยืนยันการทำธุรกรรมและอนุมัติยอดชำระ และใช้ข้อมูลจากบัตรเครดิตเพื่ออนุมัติยอดชำระจากวงเงินที่มีอยู่ของลูกค้า
- 4) ระบบแจ้งผลการอนุมัติการใช้บัตรเครดิตไปยังลูกค้า และมีการบันทึกธุรกรรมนั้นลงในระบบงานของธนาคาร
- 5) บันทึกประวัติการทำธุรกรรม โดยระบบงานใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อบันทึกประวัติการทำธุรกรรม และโอนยอดที่ถูกชำระเข้าบัญชีของร้านค้าหรือผู้ให้บริการ

ภาพที่ 7 ขั้นตอนการอนุมัติรายการใช้บัตรเครดิต



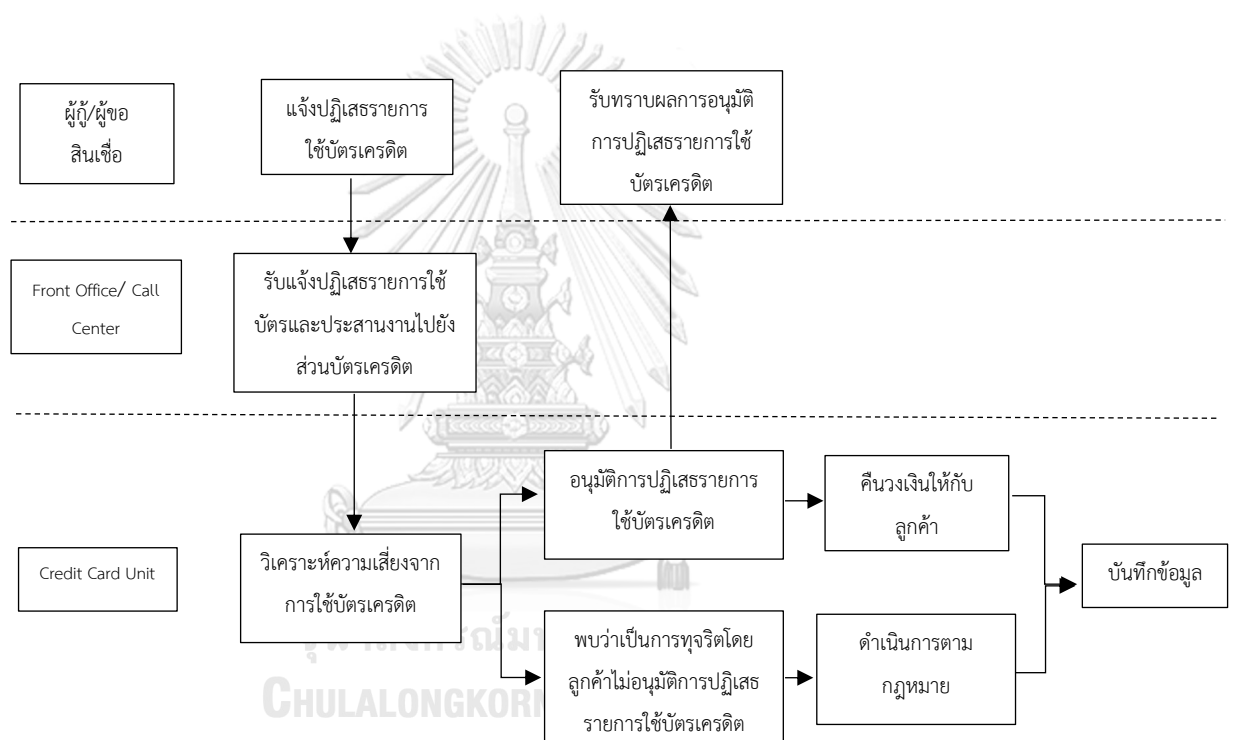
2.4.2. การปฏิเสธรายการบัตรเครดิต

ในระหว่างการใช้บัตรเครดิต หากผู้ถือบัตรพบข้อขัดข้องจากการชำระเงินอาจยื่นเรื่องปฏิเสธรายการ (dispute) ต่อธนาคารผู้ออกบัตรเพื่อคัดค้านการเรียกเก็บเงินที่ปรากฏในรายการบัญชีบัตรเครดิต (statement) โดยส่วนใหญ่แล้วการปฏิเสธรายการมักนำไปสู่กระบวนการการปฏิเสธการชำระเงิน (chargeback) สาเหตุที่ผู้ถือบัตรปฏิเสธรายการ การปฏิเสธการชำระเงินเกิดขึ้นได้จากเหตุผลหลายประการ สาเหตุที่พบบ่อยๆ เช่น ไม่ได้รับสินค้าหรือบริการ สินค้าที่ได้รับไม่ตรงตามรายละเอียดที่ร้านค้าแจ้งไว้เป็นรายการที่เกิดจากการตัดเงินอัตโนมัติ (เช่น ระบบสมาชิก) และระบบไม่ได้ยกเลิกรายการตามที่คุณถือบัตรแจ้งชำระเงินซ้ำหรือชำระเงินผ่านช่องทางอื่นๆ สาเหตุที่ทำให้เกิดการปฏิเสธรายการด้วยสาเหตุจากการค้า (commercial dispute) เป็นรายการที่คุณถือบัตรอนุมัติรายการจริงแต่ไม่พอใจในสินค้าหรือบริการที่ได้รับ หากรายการไม่ได้รับการอนุมัติโดยผู้ถือบัตร (เช่น บัตรหายหรือถูกโจรกรรม) การปฏิเสธรายการแบบนี้เรียกว่าการปฏิเสธรายการด้วยสาเหตุจากการทุจริต (fraud dispute) สาเหตุเกิดจากเป็นรายการทุจริต สาเหตุนี้คือสาเหตุที่พบบ่อยที่สุดเมื่อเกิดการปฏิเสธรายการ ส่วนมากแล้วการปฏิเสธรายการจะเกิดจากการที่คุณถือบัตรยื่นเรื่องต่อธนาคาร ทั้งนี้หากเป็นรายการทุจริตทางธนาคารอาจเลือกดำเนินการแทนผู้ถือบัตรโดยอัตโนมัติ และเมื่อมีรายการปฏิเสธการใช้บัตรเครดิตแล้วธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบบัตร (pre-authorization): เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่ทำรายการเป็นเจ้าของบัตรจริง เราจะตรวจสอบหมายเลขบัตรที่ใช้ทำรายการกับรหัส CVV และที่อยู่จัดส่ง (ถ้ามี)
- 2) วิเคราะห์ความเสี่ยงของรายการรับชำระเงิน โดยพิจารณาจากหลายปัจจัยเพื่อดูความเป็นไปได้ว่าจะเป็นการทุจริตหรือไม่ หากมีความเป็นไปได้อาจยับยั้งการทำรายการหรือบังคับการทำรายการผ่าน 3DS เป็นรายการหนี้ โดยรายการเหล่านี้จะแสดงข้อขัดข้อง failed_fraud_check โดยปัจจัยต่างๆ ที่ใช้ในการพิจารณาคือความถี่ในการใช้บัตรใบเดิมทำรายการ โดยจะยับยั้งการใช้งานบัตรที่มีการใช้งานซ้ำๆ ติดต่อกัน เนื่องจากบ่อยครั้งพบว่ามิจฉาชีพพยายามใช้วงเงินคงเหลือในบัตร ความถี่ในการใช้บัตรทำรายการจาก IP address เดิมซ้ำๆ หรือใช้ในบริเวณใกล้เคียง (IP geolocation) ใช้บัตรทำรายการที่มียอดสูงหรือต่ำกว่าปกติ คะแนนความเสี่ยงที่วิเคราะห์จากพฤติกรรมการใช้งาน

3) ทบทวนรายการภายหลังการตัดวงเงินแล้วมีมาตรการในการตรวจสอบรายการรับชำระเงินเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการป้องกันให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รวมถึงยับยั้งมิฉ้อฉลหรือการใช้งานบัตรที่ถูกโจรกรรมผ่านระบบของธนาคารพาณิชย์ เช่น ตรวจจับพฤติกรรมการใช้งานและความผิดปกติ ตั้งค่าระดับการเฝ้าระวังแตกต่างกันสำหรับร้านค้าแต่ละแห่ง โดยจะพิจารณาตามความเหมาะสม และทบทวนและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

ภาพที่ 8 ขั้นตอนการปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิต



2.4.3. การอายัดบัตรเครดิต

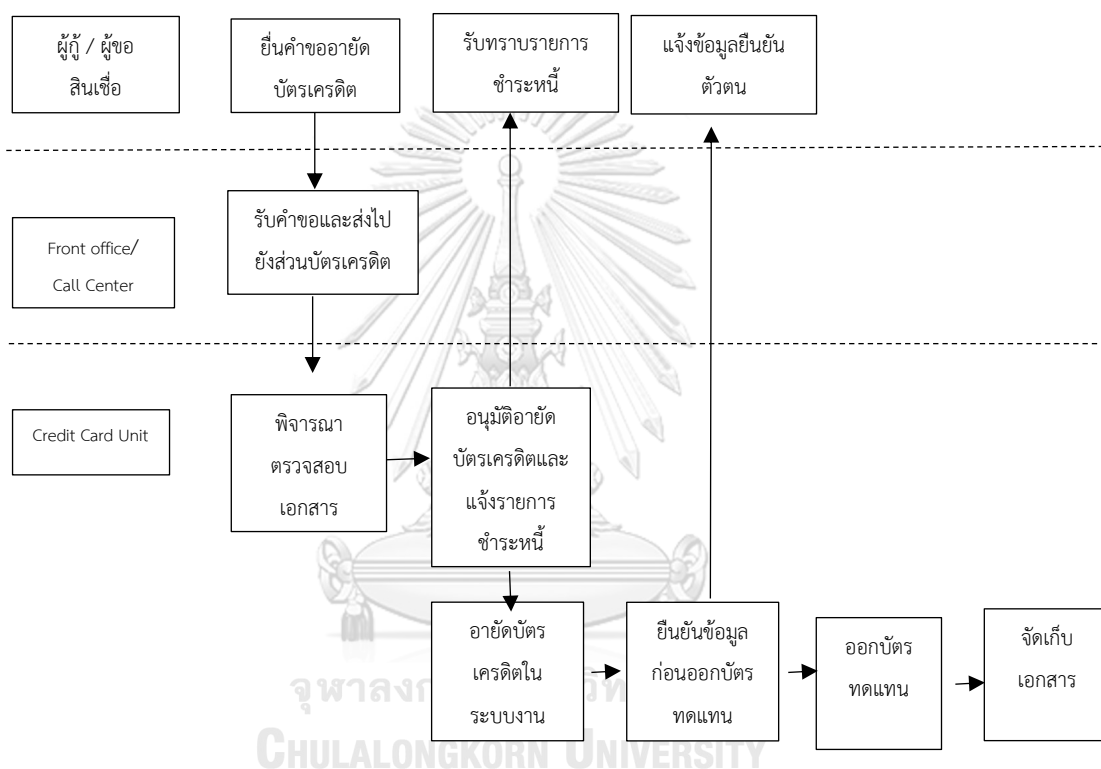
เมื่อลูกค้ามีความประสงค์ที่จะอายัดบัตรเครดิต เนื่องจากทำบัตรเครดิตสูญหาย หรือถูกลักทรัพย์ไปลูกค้าจะยื่นคำร้องต่อธนาคารพาณิชย์เจ้าของบัตรเครดิต และธนาคารพาณิชย์จะมีกระบวนการขั้นตอนดังนี้

1) รับคำร้องขออายัดบัตรเครดิต เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการอายัดบัตรเครดิตและออกบัตรทดแทน และพิสูจน์ตัวตนของผู้ถือบัตร

2) ดำเนินการอายัดบัตรเครดิตในระบบงานของธนาคารพาณิชย์ พร้อมแจ้งรายการใช้บัตรเครดิต (ถ้ามี) ก่อนการอายัดบัตรเพื่อยืนยันการทำรายการ

3) ติดต่อลูกค้าผู้ถือบัตรเพื่อพิสูจน์ตัวตนก่อนการออกบัตรทดแทน และแจ้งดำเนินการออกบัตรทดแทน ตามคำร้อง

ภาพที่ 9 ขั้นตอนการอายัดบัตรเครดิต



2.5. การติดตามหนี้และการชำระหนี้สินเชื่อบัตรเครดิต

ภายหลังจากที่ธนาคารพาณิชย์ได้อนุมัติสินเชื่อบัตรเครดิตให้แก่ลูกค้าหรือผู้ขอสินเชื่อแล้ว ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ โดยหนึ่งในระบบการบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์นั้น คือ ระบบการเรียกเก็บหนี้ เพื่อใช้ในการเตือนให้ทราบเมื่อ

ลูกค้าผู้ขอสินเชื่อเริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง โดยมีขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานดังนี้⁵⁶

1) หากธนาคารพาณิชย์ประสงค์จะให้ลูกค้าผ่อนชำระหนี้เป็นงวด จะมีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการผ่อนชำระหนี้โดยให้ผู้บริโภคชำระหนี้ขั้นต่ำในแต่ละงวดไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ของยอดคงค้างนั้น และสำหรับกรณีที่มีการติดดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ เบี้ยปรับหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระจะแสดงรายละเอียดการคำนวณรายการดังกล่าวในใบแจ้งหนี้

2) แจ้งเตือนลูกค้าที่ผิดนัดชำระหนี้ โดยนำชื่อลูกค้าเข้าระบบติดตาม และดำเนินการติดตามทางโทรศัพท์ ส่งอีเมล หรือการส่งจดหมาย ซึ่งก่อนการแจ้งเตือนลูกค้าธนาคารพาณิชย์จะตรวจสอบข้อมูลลูกค้า เพื่อยืนยันตัวตน เช่น ชื่อ นามสกุล หมายเลขบัตรประชาชน วันเดือนปีเกิด สถานที่ทำงาน อาชีพ เพศ เป็นต้น และการติดตามนั้นจะติดตามหนี้ในกลุ่มที่มีสินเชื่อ เจ้าหน้าที่จะติดตามค้นหาข้อมูลและสอบถามจากเจ้าหน้าที่สาขา เพื่อให้ร่วมกันติดตามหนี้ด้วย โดยมีเกณฑ์ในการแจ้งเตือนติดตามการชำระหนี้ดังนี้

- หนี้ที่ค้างชำระไม่เกิน 179 วัน ธนาคารพาณิชย์จะทวงถามโดยการใช้โทรศัพท์ติดต่อ และส่งจดหมายติดต่อผู้ถือบัตร แต่จะเพิ่มระดับความเข้มงวดของมาตรฐานที่ใช้ขึ้นตามจำนวนวันที่ค้างชำระ นอกจากนี้สำหรับหนี้ที่ค้างชำระเป็นเวลานาน ธนาคารพาณิชย์จะให้ความสนใจเป็นพิเศษ โดยจะจัดให้มีพนักงานโดยเฉพาะที่จะติดตามการชำระเงินของผู้ถือบัตรรายนั้นๆ และยังมีพิจารณาระงับการใช้บัตรของผู้ถือบัตรเป็นกรณีๆ ด้วย
- หนี้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 180 วันขึ้นไป ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการตามกฎหมายโดยมีเกณฑ์การปฏิบัติที่แตกต่างกันไป ตามขนาดและประเภทของรายการ ในการนี้ธนาคารพาณิชย์ได้ว่าจ้างสำนักงานทนายความเป็นผู้ดำเนินการ โดยจะมีการทำสัญญาว่าจ้างซึ่งจะมีกำหนดขอบเขตงานที่อนุญาตให้ปฏิบัติไว้ล่วงหน้า

3) กรณีที่ธนาคารพาณิชย์ใช้บริการผู้ให้บริการภายนอกในการติดตามหนี้ นั้น ธนาคารพาณิชย์จะกำหนดเรื่องการเปิดเผยข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งเงื่อนไขในการขอใช้บริการ โดยจะระบุ

⁵⁶ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต." หน้า 46

ตัวอย่างวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลให้ลูกค้าทราบ เช่น เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการติดตาม ทวงถามหนี้⁵⁷ หากติดต่อลูกค้าไม่ได้ ผู้ให้บริการภายนอกจะส่งข้อมูลรายงานกลับมายังธนาคาร พาณิชย์ ซึ่งในการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกเรียกเก็บหนี้ธนาคารพาณิชย์จะจัดให้มีการทำสัญญา ว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ให้มีมาตรฐาน เช่นเดียวกับ ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการเอง⁵⁸

4) ธนาคารพาณิชย์จะมีระบบสำหรับการเรียกเก็บหนี้ เพื่อใช้ในการเตือนให้ทราบเมื่อ ลูกค้าเริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง ทั้งนี้การเรียกเก็บหนี้ของ ธนาคารพาณิชย์นั้นต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติใน การติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งจะต้องติดต่อกับลูกหนี้ในช่วงเวลาที่กำหนด มีการแสดงตนเมื่อติดตามทวง ถามหนี้ มีระบบการเก็บเงินและรักษาความลับของลูกหนี้ ตลอดจนวิธีการและภาษาที่ใช้ในการ ติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสม⁵⁹ ซึ่งมีแนวปฏิบัติทั่วไปในการติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้ได้แก่ การ กำหนดเวลาและความถี่ในการติดต่อเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ การแสดงตัวเพื่อวัตถุประสงค์ในการ ติดตามทวงถามหนี้ จะต้องแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ได้รับทราบอย่างถูกต้อง เหมาะสม หลังจากนั้นจะตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าในระบบงาน ทั้งนี้หากลูกค้ามีเงิน ฝากกับธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการตัดเงินในบัญชีเงินฝากเพื่อตัดชำระหนี้และออกหนังสือแจ้งหัก กลบหนี้ตามกฎหมาย

5) ภายหลังจากการแจ้งเตือนการชำระหนี้แล้วหากลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ได้ ธนาคาร พาณิชย์จะมีการติดตามเจรจากับลูกค้าเพื่อขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุง โครงสร้างหนี้ ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยแก้ไขหนี้เพื่อให้ธนาคารมี โอกาสได้รับชำระหนี้คืนสูงสุด⁶⁰ ซึ่งมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานและการจัดทำเอกสารประกอบที่ เกี่ยวข้องโดยจะต้องวิเคราะห์และจัดเอกสารเมื่อมีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และจัดทำรายงานการ วิเคราะห์ลูกหนี้และเอกสารที่เกี่ยวข้องการประกอบการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยให้ลูกค้า

⁵⁷ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 4/6

⁵⁸ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้." หน้า 4

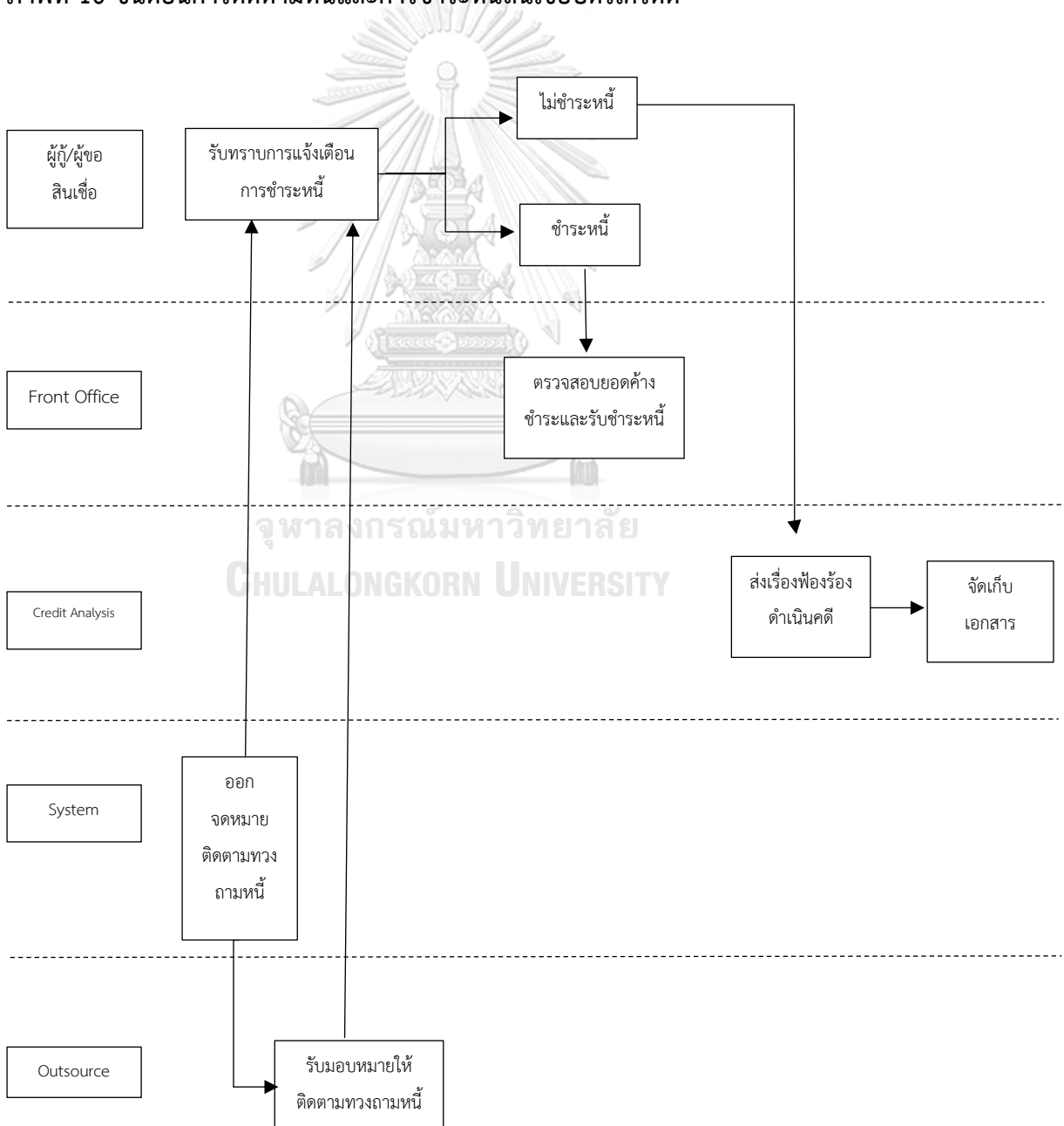
⁵⁹ Ibid. หน้า 5

⁶⁰ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของ สถาบันการเงิน,"(2562).

จัดส่งสัญญา โดยระบุที่อยู่ เบอร์ติดต่อ พร้อมข้อมูลชื่อ สกุล หมายเลขบัตรประชาชน วันเดือนปีเกิด เพื่อเป็นหลักฐานในการทำกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อปรับปรุงรายการของลูกค้า

6) หากลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ได้ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการอนุมัติเพื่อดำเนินคดี และฟ้องร้องบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย รวมถึงพิจารณาคดีจนถึงสิ้นสุดกระบวนการยุติธรรม และติดตามหนี้ภายหลังศาลมีคำพิพากษา และกรณีที่ธนาคารไม่สามารถใช้สิทธิได้ตามกฎหมายจะเสนอการตั้งพักหนี้และระงับการติดตามพร้อมทั้งเสนอตัดหนี้สูญในรายการหนี้ที่เข้าหลักเกณฑ์

ภาพที่ 10 ขั้นตอนการติดตามหนี้และการชำระหนี้สินเชื่อบัตรเครดิต



2.6. ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (Acquiring Business)

ลักษณะการประกอบธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (Acquiring Business) จะเป็นธุรกิจที่เน้นการสร้างเครือข่ายร้านค้าสมาชิกของธนาคารพาณิชย์ โดยที่สมาชิกของธนาคารพาณิชย์จะนำรายการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตที่เกิดในร้านค้าของตนทั้งหมด (เฉพาะที่เกิดจากบัตรวีซ่า และ มาสเตอร์การ์ด ไม่ว่าจะเป็นการใช้บัตรของธนาคารพาณิชย์แห่งใด) มาเรียกเก็บเงิน ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะเป็นผู้ชำระค่าสินค้าและบริการนั้นให้แก่ร้านค้า โดยจะหักค่าธรรมเนียมบริการไว้ส่วนหนึ่งเป็นรายได้ของธนาคาร และหลังจากนั้น ธนาคารพาณิชย์จึงทำการเรียกเก็บค่าสินค้าและบริการรายการนั้น ๆ ไปยังธนาคารพาณิชย์ผู้ออกบัตรเพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ผู้ออกบัตรเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรของตนต่อไป โดยมีขั้นตอนการให้บริการดังนี้

- 1) แต่งตั้งร้านค้าสมาชิกธนาคารพาณิชย์จะติดต่อร้านค้าต่างๆ เพื่อให้มาเป็นร้านค้าสมาชิกของธนาคารพาณิชย์ โดยจะพิจารณาจากปริมาณการรับชำระค่าสินค้าและบริการ รวมทั้งแนวโน้มการเติบโตของร้านค้านั้นๆ เป็นหลัก โดยจะกำหนดค่าธรรมเนียมที่ธนาคารพาณิชย์จะเรียกเก็บจากการทำรายการกับร้านค้าให้สอดคล้องกับปัจจัยดังกล่าว รวมทั้งภาวะการแข่งขันกับธนาคาร/บริษัทร้านค้าอื่นๆ อย่างไรก็ตามธนาคารพาณิชย์มีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมขั้นต่ำที่ จะเรียกเก็บตามประเภทของร้านค้า เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดจากการทำทุจริต นอกจากการติดต่อร้านค้าโดยตรงจากทางธนาคารพาณิชย์แล้ว ยังมีร้านค้าที่ขอสมัครเป็นร้านค้าสมาชิกกับธนาคารด้วยตนเองด้วย ธนาคารพาณิชย์จะอนุมัติการแต่งตั้งร้านค้าสมาชิกโดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ประเภทร้านค้า ทำเลที่ตั้งและสภาพของสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จำนวนลูกค้า ปริมาณการซื้อขายสินค้าและบริการ ประวัติเจ้าของร้านค้า เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทจะตรวจสอบประวัติการทุจริตของร้านค้าต่างๆ จากฐานข้อมูลของวีซ่า และมาสเตอร์การ์ด หรือ ชมรมธุรกิจบัตรเครดิตไทย นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบไปยังหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของร้านค้านั้นๆ ด้วย เมื่อธนาคารพาณิชย์อนุมัติให้ร้านค้านั้นเป็นร้านค้าสมาชิกของธนาคารพาณิชย์แล้ว ธนาคารพาณิชย์จะติดตั้งเครื่องรูดบัตรในระบบ EDC ให้กับร้านค้า หลังจากนั้นจะแจ้งไปยังสำนักงานสาขาของธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้ธนาคารเปิดบัญชีให้กับร้านค้าหรือให้เชื่อมโยงร้านค้านั้นๆ เข้าระบบสารสนเทศของบริษัทแล้วแต่กรณี

2) การอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าและบริการของร้านค้าสมาชิก สำหรับร้านค้าสมาชิกที่ติดตั้งเครื่องรูดบัตรในระบบ EDC ร้านค้าจะต้องเชื่อมต่อเข้ากับระบบของธนาคารพาณิชย์ผ่านทางสายโทรศัพท์ หรือ Leased Line ทุกครั้งที่มีการรับชำระสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต จากนั้นระบบสารสนเทศของธนาคารพาณิชย์เจ้าของเครื่อง จะติดต่อธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรเพื่อขออนุมัติการใช้บัตรรายการนั้นๆ และจะส่งข้อมูลกลับไปยังร้านค้าสมาชิกทันทีที่รายการดังกล่าวได้รับการอนุมัติจากธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร ในกรณีที่เครื่อง EDC ชำรุด ร้านค้าสมาชิกอาจใช้เครื่องรูดบัตรในระบบ Imprinter กรณีวงเงินของการอนุมัติ ธนาคารพาณิชย์จะกำหนดวงเงินอนุมัติสูงสุด ที่ร้านค้าสมาชิกแต่ละร้านสามารถอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าและบริการ โดยที่การรับชำระค่าสินค้าและบริการภายในวงเงินดังกล่าวนั้น ร้านค้าไม่ต้องขออนุมัติจากธนาคารพาณิชย์แต่อย่างใด ทั้งนี้การกำหนดวงเงินดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์ได้อ้างอิงจากมาตรฐานของวีซ่าและมาสเตอร์การ์ด โดยกำหนดวงเงินที่แตกต่างกันไปตามประเภทของร้านค้า ธนาคารพาณิชย์สามารถปฏิเสธการชำระค่าสินค้าและบริการให้แก่ร้านค้าได้ ในกรณีที่พบว่าร้านค้ามีการกระทำที่ทุจริต หรือปฏิบัติผิดไปจากข้อตกลงที่ร้านค้าให้กับผู้ถือบัตร ตัวอย่างการกระทำที่ธนาคารพาณิชย์สามารถปฏิเสธการจ่ายเงินให้กับร้านค้าได้ เช่น

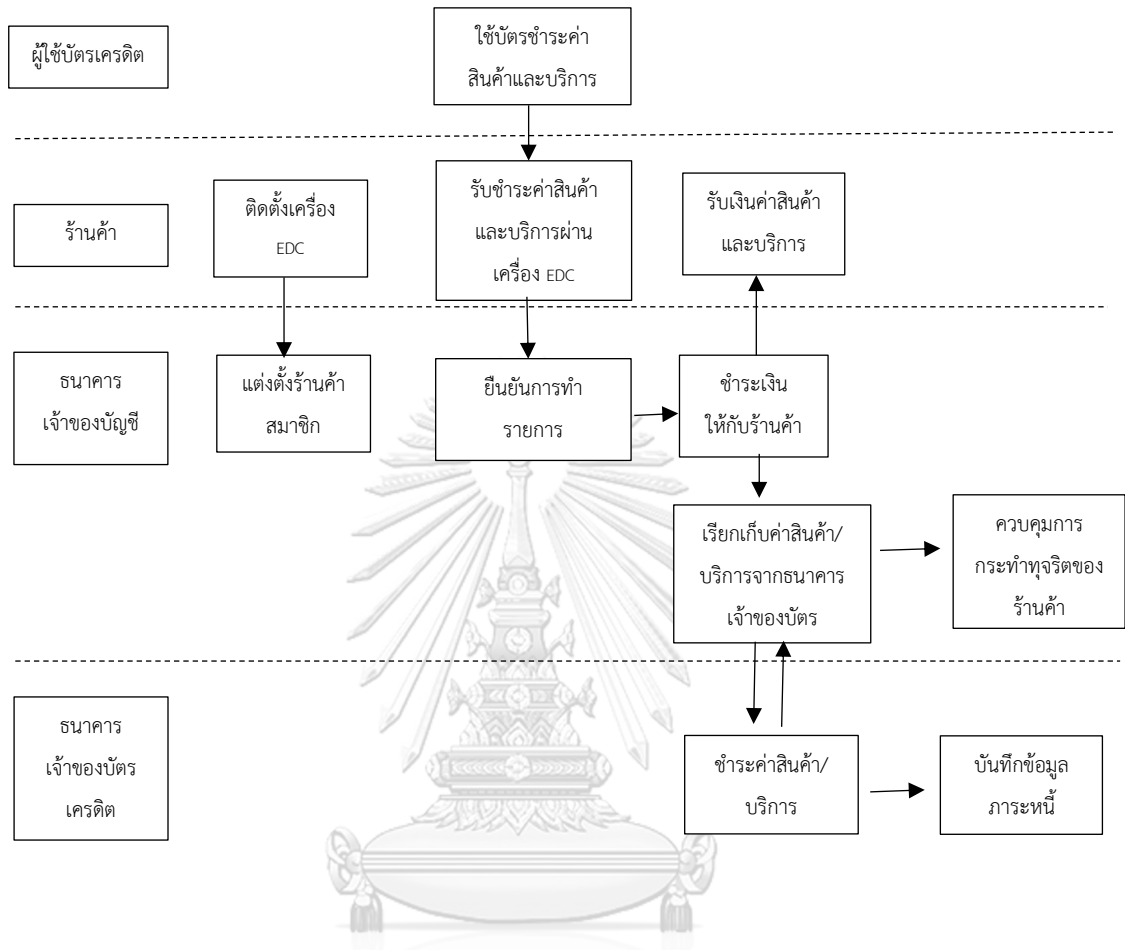
- กรณีที่ร้านค้าผิดนัดต่อผู้ถือบัตร เช่น กรณีที่ผู้ถือบัตรซื้อสินค้าด้วยบัตรเครดิต และมีการตกลงให้ร้านค้าส่งสินค้าให้ผู้ถือบัตรภายในระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ แต่ผู้ถือบัตรไม่ได้รับสินค้าตามที่ตกลงกันไว้ ธนาคารพาณิชย์ก็สามารถระงับการจ่ายเงินหรือเรียกค่าสินค้านั้นคืนจากร้านค้าได้
- กรณีร้านค้ากระทำผิดข้อตกลง เช่น การที่ร้านค้าพยายามรับชำระค่าสินค้าและบริการจากบัตรเดิมหลายครั้ง โดยมีเจตนาที่จะไม่ให้เกินวงเงินอนุมัติสูงสุดในแต่ละครั้ง ธนาคารพาณิชย์สามารถปฏิเสธการชำระเงินให้กับร้านค้าได้
- กรณีร้านค้าไม่ตรวจสอบบัตรก่อนอนุมัติการใช้จ่ายนั้นๆ

อย่างไรก็ตาม ธนาคารพาณิชย์เจ้าของเครื่องจะต้องเป็นฝ่ายรับผิดชอบความเสียหายต่อธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรอื่นที่เกิดขึ้นจากการทุจริตของร้านค้าสมาชิก โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องชำระค่าสินค้าและบริการรายการดังกล่าวขึ้นไปก่อน และดำเนินการเรียกร้องจากร้านค้าที่ทุจริตด้วยตนเองในภายหลัง

3) การชำระค่าสินค้าและบริการให้กับร้านค้าสมาชิกธนาคารพาณิชย์จะเป็นผู้ชำระเงินให้กับร้านค้าสมาชิกตามรายการขอรับชำระที่ร้านค้าส่งมาเรียกเก็บ (ไม่ว่าจะเป็นรายการการใช้บัตรที่ออกโดย บริษัทหรือธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรอื่นก็ตาม) โดยธนาคารพาณิชย์จะหักค่าธรรมเนียมไม่ว่าตามอัตราที่ตกลงกันไว้ในสัญญา นอกจากนี้ในกรณีที่เป็นการใช้บัตรที่ออกโดยธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรอื่นในร้านค้าของบริษัท ธนาคารพาณิชย์จะต้องชำระค่าธรรมเนียมบางส่วน (Interchange fee) ให้กับธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรดังกล่าวอีกด้วย หลังจากนั้นธนาคารพาณิชย์จะเป็นผู้เรียกขอรับชำระเงินจำนวนดังกล่าวจากธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรอื่น ผ่านระบบการชำระเงิน (Settlement) ของวีซ่าและมาสเตอร์การ์ดอีกครั้งหนึ่ง

4) การควบคุมการกระทำทุจริตของร้านค้า (Fraud Control) เพื่อลดโอกาสการทุจริตในการใช้บัตร ธนาคารพาณิชย์ได้กำหนดให้ร้านค้าสมาชิกทำการตรวจสอบความถูกต้องของบัตร โดยจะต้องตรวจสอบความเป็นเจ้าของบัตร เปรียบเทียบลายมือชื่อของผู้ถือบัตรกับลายมือชื่อที่ลงนามไว้บนบัตรเครดิต ลักษณะบัตรปลอม เป็นต้น ซึ่งหากพบว่าร้านค้าไม่ได้ทำการตรวจสอบตามที่ควรและเกิดการทุจริตขึ้น ร้านค้าสมาชิกนั้นจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นดังกล่าว เมื่อมีการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่องรูดบัตรในระบบ EDC ข้อมูลที่บันทึกอยู่ในแถบแม่เหล็กจะถูกตรวจสอบเพื่อดูสถานะของบัตร ในกรณีที่มีการแจ้งอายัดหรือแจ้งยกเลิก ซึ่งธนาคารพาณิชย์สามารถกำหนดมาตรการต่างๆ ให้ร้านค้าสมาชิกทราบได้ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรกับบัตรแต่ละประเภท เช่น ระบุให้ทำลายบัตร หรือทำการจับกุมผู้ใช้บัตรได้ ดังนั้นเครื่องรูดบัตรระบบ EDC จึงมีส่วนช่วยในการป้องกันการกระทำทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพที่ 11 ขั้นตอนการประกอบธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต



2.7. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการรับเรื่องร้องเรียน

นอกจากการให้สินเชื่อประเภทต่าง ๆ การติดตามหนี้ การรับบริการร้านค้าใช้บัตรเครดิตแล้ว ธนาคารพาณิชย์จะมีกิจกรรมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ขยายผลิตภัณฑ์สินเชื่อ หรือการใช้บริการสินเชื่อ กับผู้กู้ผู้ใช้สินเชื่อต่าง ๆ ด้วยการโฆษณาโปรโมชันเชิญชวนการใช้ผลิตภัณฑ์ การรับเรื่องร้องเรียนในการใช้บริการ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

2.7.1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์

ธนาคารพาณิชย์จะมีมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมกับความสมประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า

เป้าหมายของแต่ละกลุ่ม รวมถึงความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมในด้านราคาและเงื่อนไข⁶¹

1) กระบวนการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์สำหรับการพิจารณานำผลิตภัณฑ์มาขายโดยคำนึงถึงการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์สูงสุดและพัฒนาหรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสม และมีคุณภาพซึ่งตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการกำหนดผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมในด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ เช่น ราคา ค่าธรรมเนียม โดยต้องกำหนดอย่างเป็นธรรมไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมถึงการพิจารณาความเข้าใจผลิตภัณฑ์หรือความสามารถทางการเงินที่จะรับภาระหรือรับความเสี่ยงจากการใช้ผลิตภัณฑ์

2) มีการกำหนดการให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อยในบริการและผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานเพื่อส่งเสริมกลุ่มลูกค้าที่ควรได้รับความช่วยเหลือ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีรายได้น้อยให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงในราคาที่เหมาะสม

3) กำหนดช่องทางการขายที่เหมาะสม เช่น ผ่านสาขา หรือช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อน ที่ต้องมีการสื่อสารอย่างชัดเจนด้วยความระมัดระวังเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอในการตัดสินใจ

4) มีมาตรการป้องกันไม่ให้มีการให้บริการหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ขัดต่อกฎหมายที่ข้อ หรือการดำเนินธุรกิจที่มีความเสี่ยงหรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และมีแนวทางในการดูแลแก้ไขปัญหาชดเชยเยียวยาความเสียหายของลูกค้าจากการใช้ผลิตภัณฑ์

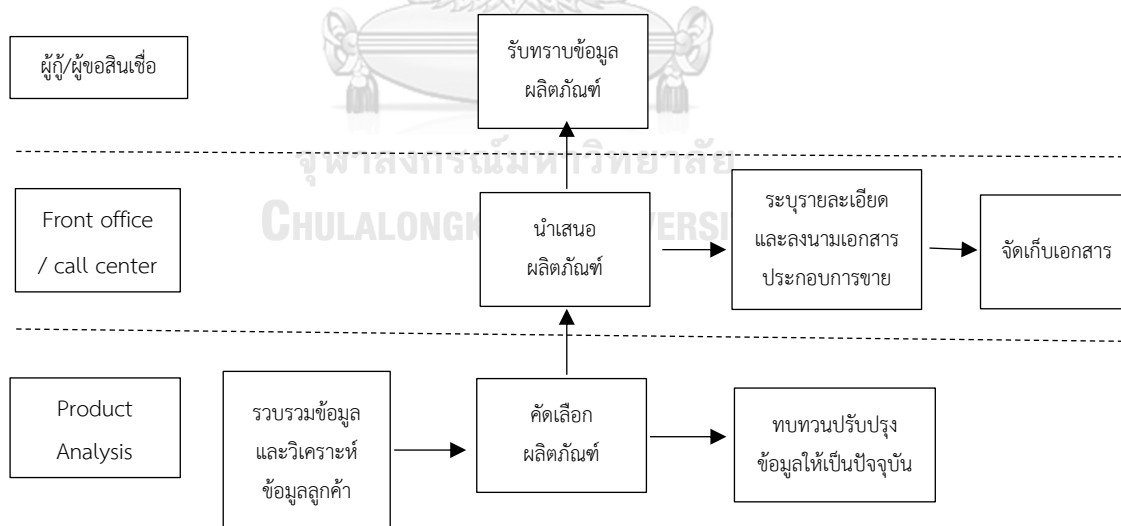
5) การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ลูกค้า ซึ่งจะเป็กระบวนการก่อนนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีกระบวนการจัดประเภทลูกค้า เช่น ลูกค้ารายย่อยที่เป็นลูกค้ากลุ่มเปราะบาง เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับประเภทลูกค้า รวมทั้งมีการให้ข้อมูลและแจ้งเตือนข้อควรระวังต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละประเภท มีวิธีปฏิบัติงานและระบบสอบถามข้อมูลทำความรู้จักกับลูกค้าเพื่อให้ทราบความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน

⁶¹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 4/4

และสามารถให้คำแนะนำ และนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีระบบตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าเป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง และเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต้องลงนามโดยลูกค้า หรือผู้มีอำนาจลงนามแทนลูกค้าเท่านั้น พร้อมทั้งยังหมั่นทบทวนและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

6) การนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ ธนาคารพาณิชย์จะมีระบบในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าสนใจและความแตกต่างที่สำคัญ พร้อมทั้งอธิบายและนำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่นำเสนออย่างครบถ้วน ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือนเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ โดยลูกค้าจะมีสิทธิในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ และจะไม่มี การให้ข้อมูลว่าผลิตภัณฑ์ ซึ่งรวมถึงของกำนัลเพื่อส่งเสริมการขาย มีขายหรือให้บริการในเวลาจำกัด โดยไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงเพื่อโน้มน้าวให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อทันที⁶² ทั้งนี้ธนาคารพาณิชย์จะมีกระบวนการเพื่อให้สามารถตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้ เช่น ให้งานที่เป็นผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ลงนามยืนยันในเอกสารประกอบการขาย ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่า ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่หลอก ไม่บังคับ ไม่รบกวน เปิดเผยโปร่งใส

ภาพที่ 12 ขั้นตอนเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์



⁶² Ibid. หน้า 4/4

2.7.2. การรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าผู้ใช้บริการ

ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการตรวจสอบเมื่อผู้ขอมีสินเชื่อหรือลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้สินเชื่อ และแจ้งความคืบหน้าของผลการตรวจสอบ รวมทั้งชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการต่อไปให้ผู้บริโภคทราบภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งการร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขข้อเรียกร้องนั้นให้แล้วเสร็จ และแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็ว และกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติในการคืนเงินแก่ผู้บริโภคกรณีที่มีการเรียกเก็บเงินจากลูกค้าโดยมิชอบ โดยต้องให้สิทธิแก่ลูกค้าในการเลือกรับเงินดังกล่าวคืนผ่านทางช่องทางอื่นได้นอกเหนือจากการรับเงินคืนเข้าบัญชีบัตรเครดิต⁶³ สำหรับการรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนนั้น ธนาคารพาณิชย์จะมีแนวปฏิบัติในกิจกรรมการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามประกาศแห่งประเทศไทย ดังนี้

1) ธนาคารพาณิชย์ได้กำหนดให้มีหน่วยงานและบุคลากรที่ทำหน้าที่รับเรื่องซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อได้โดยตรงอย่างสะดวก ผ่านช่องทางการติดต่อของธนาคารพาณิชย์ไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ อีเมล หรือช่องทางติดต่อสื่อสารอื่น ๆ ที่ธนาคารพาณิชย์เปิดให้บริการ ซึ่งมีหลากหลายช่องทางสอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้า และมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางวิธีการแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นการเรื่องเรียนในเรื่องใดรวมถึงวิธีการเรียกร้องที่จะทำให้การพิจารณาข้อเท็จจริงเป็นไปอย่างรวดเร็ว เช่น การเตรียมเอกสารหลักฐานหรือข้อมูลที่จำเป็น วิธีติดตามเรื่องร้องเรียน รวมถึงการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางร้องเรียนต่อทางการด้วย เป็นต้น⁶⁴

2) มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการรับและดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ โดยกำหนดให้มีหน่วยงานและบุคลากรที่ทำหน้าที่รับเรื่องนั้น ดำเนินการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เหล่านั้น ประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงรวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหากรณีลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการ ลูกค้าต้องได้รับโอกาสที่จะให้

⁶³ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต." หน้า 3/3

⁶⁴ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 7/2

ข้อมูลอย่างเต็มที่ โดยมีการพิจารณาเรื่องจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อความเป็นธรรม มีการบันทึกข้อมูลที่ครบถ้วน ภายในระยะเวลาตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด และในกรณีที่มีปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนมีความอ่อนไหว หรืออาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ จะมีกระบวนการพิเศษในการเร่งแก้ไขปัญหา เช่น แจ้งให้ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารทราบอย่างรวดเร็ว

3) ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการแก้ไขปัญหาการให้บริการโดยพิจารณาจากทั้งข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและพฤติการณ์แวดล้อมในแต่ละกรณี รวมถึงพิจารณาเหตุปัจจัยทั้งหมด เช่น วิธีการปฏิบัติงานในการให้บริการนั้น ๆ เป็นต้น

4) มีระบบในการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนไม่ว่าจะเป็นการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกเพื่อให้แน่ใจว่ามีการจัดการและพิจารณาดำเนินการตามแนวทางเงื่อนไข ระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงแก้ไขข้อบกพร่อง เยียวยา ชดเชยให้แก่ลูกค้า และมีการกำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนให้การจัดการเป็นไปด้วยความเหมาะสม และไม่ชักช้าหากมีการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเสร็จแล้วจะแจ้งข้อมูลให้กับลูกค้าทราบโดยเร็ว

5) มีขั้นตอนในการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนซ้ำ โดยจะบันทึกปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ผู้ให้บริการได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ให้ครบถ้วน โดยในกรณีที่เป็นลักษณะสอบถามข้อมูล จะมีการบันทึกข้อมูลที่ให้สามารถวิเคราะห์ความเพียงพอของการให้ข้อมูลในกระบวนการขาย เพื่อนำมาปรับปรุงให้มีความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วนยิ่งขึ้น

6) มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียนและนำผลการวิเคราะห์ไปดำเนินการต่อ เช่น ประกอบตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการ วิธีปฏิบัติงานหรือระบบงาน เพิ่มการควบคุมและการสอบทาน และการสื่อสารไปยังพนักงานที่เกี่ยวข้อง

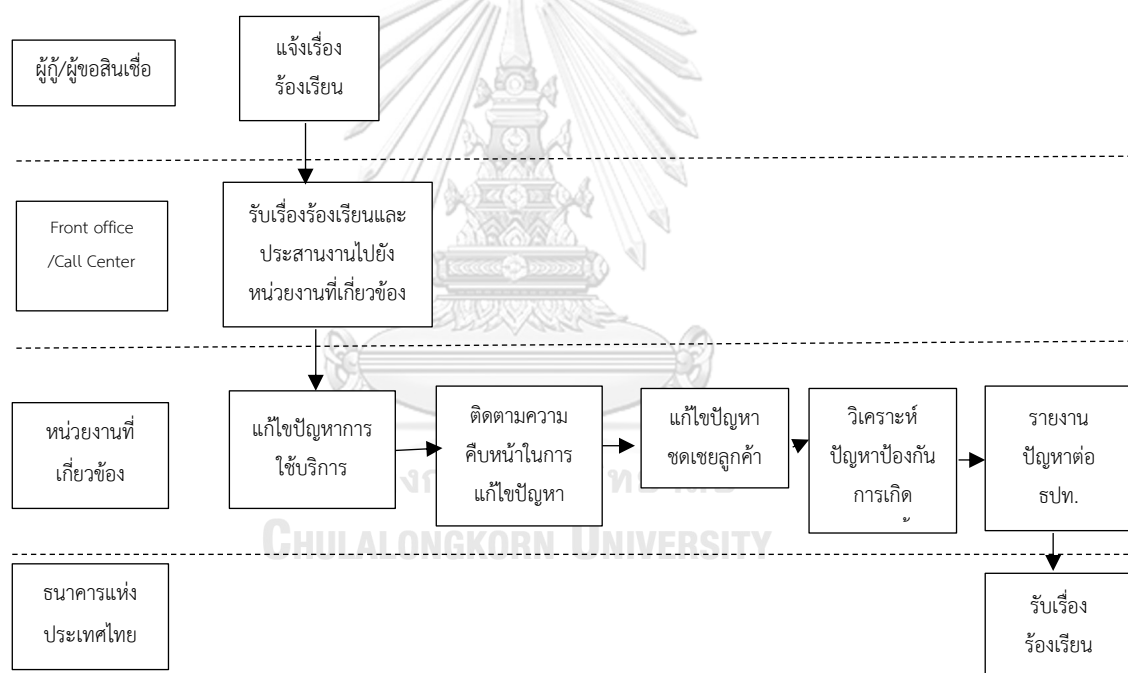
7) รายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้บริหารระดับสูง เพื่อประเมินความเสี่ยง และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ และรายงานข้อมูลปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนไปยังธนาคารแห่งประเทศไทยตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเกี่ยวกับการรายงานข้อมูล

คุณภาพการให้บริการทางการเงินโดยจะมีการเปิดเผยข้อมูลแบบรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดในการเปิดเผยข้อมูลดังนี้⁶⁵

- รายงานปัญหาในการใช้บริการทางการเงิน โดยธนาคารพาณิชย์เปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ หรือเปิดเผยข้อมูลที่สถานประกอบการภายใน 45 วัน นับจากวันสิ้นสุดระยะเวลาการรายงาน

- รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ธนาคารพาณิชย์เปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ หรือเปิดเผยข้อมูลที่สถานประกอบการภายใน 45 วัน นับจากวันสิ้นสุดระยะเวลาการรายงาน

ภาพที่ 13 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าผู้ใช้บริการ



ดังนั้นจากที่ผู้เขียนได้ศึกษาถึงขั้นตอนกระบวนการให้สินเชื่อในแต่ละประเภทและขั้นตอนตามที่ได้อธิบายไว้ข้างต้น ในหัวข้อต่อไปผู้เขียนจะดำเนินการศึกษาถึงการไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคลว่ามีการไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมอย่างไร

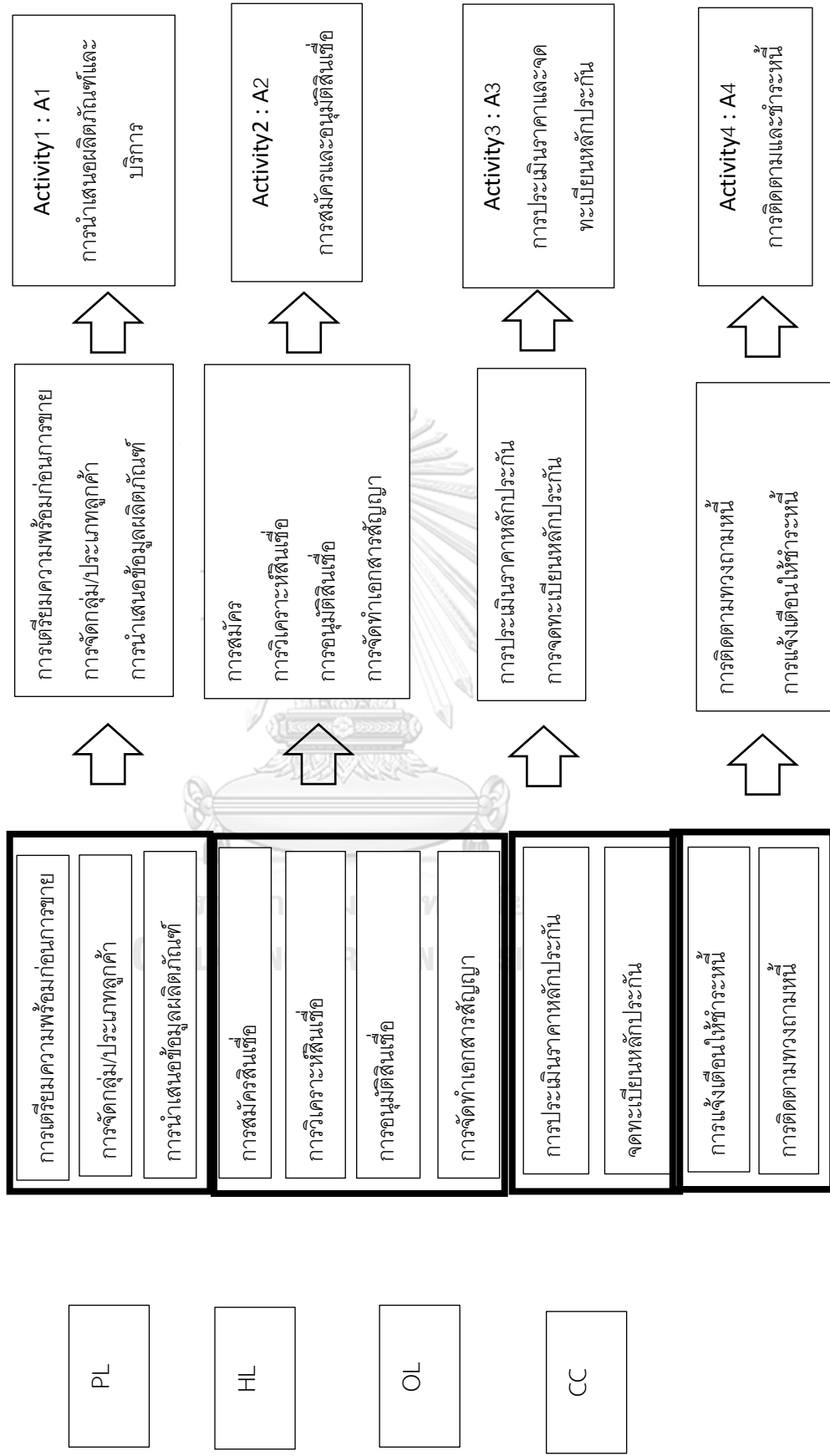
⁶⁵ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ที่ ธปท.ผค.ง.ว.229/2562 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ," (2562). หน้า 1

บทที่ 3 การไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมการประมวลผล

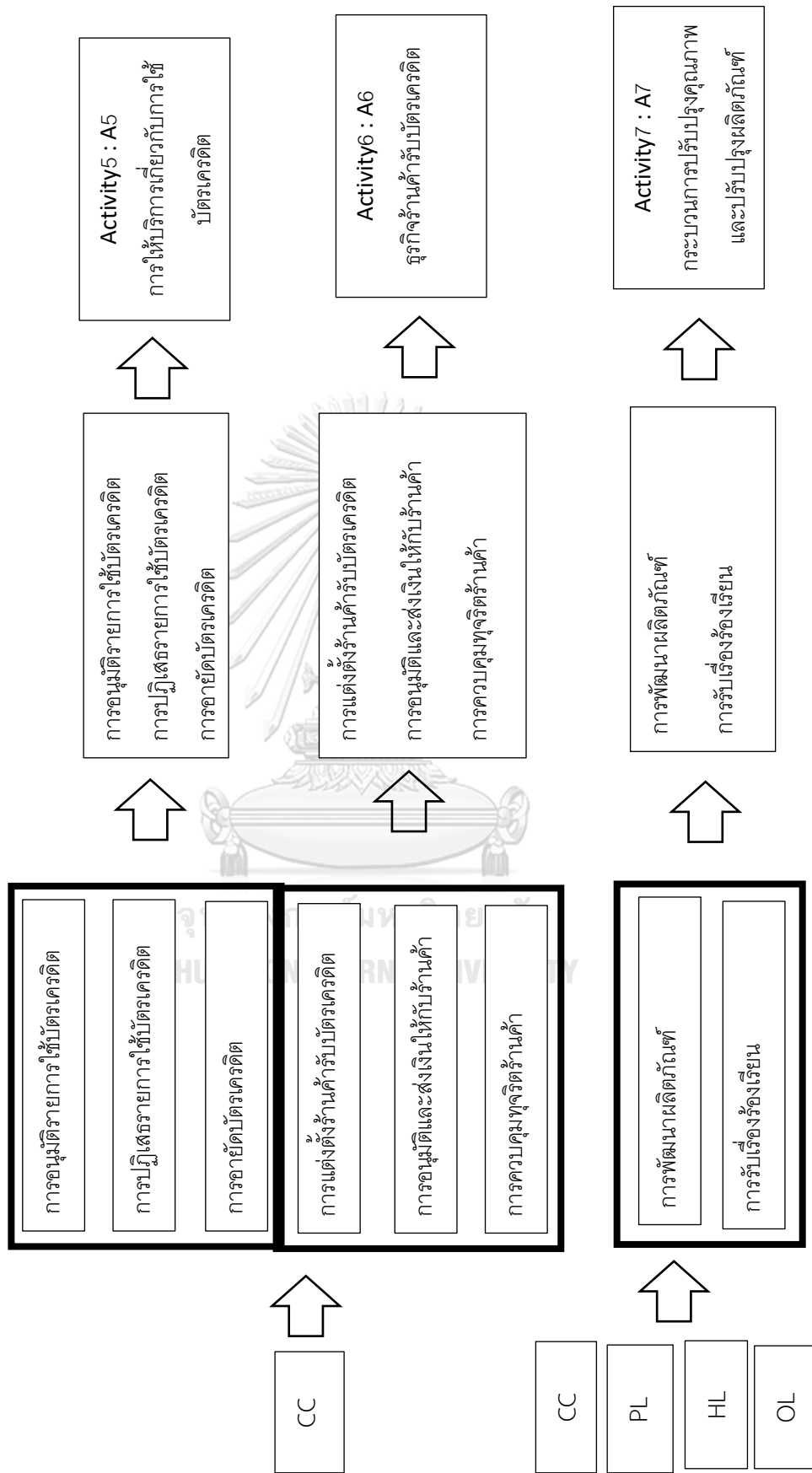
ตามที่ได้ศึกษาถึงขั้นตอนการให้สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รวมถึงสินเชื่อบัตรเครดิตว่ามีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไรซึ่งแต่ละกระบวนการให้สินเชื่อในแต่ละผลิตภัณฑ์ต่างก็มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยที่ธนาคารพาณิชย์มีการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกับฐานการประมวลผลต่าง ๆ ในบทนี้จะศึกษาถึงการไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมที่ธนาคารพาณิชย์มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลโดยชอบด้วยกฎหมาย ธนาคารจะต้องสามารถระบุฐานในการประมวลผลตามกฎหมาย (Lawful basis) ในแต่ละกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลให้ได้ฐานใดฐานหนึ่ง ตามที่จะกล่าวดังต่อไปนี้ และจะต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบถึงการประมวลผล รวมถึงสิทธิของเจ้าของข้อมูลและข้อจำกัดในแต่ละฐานที่แตกต่างกันด้วย โดยจะกล่าวถึงเฉพาะฐานการประมวลผลที่ธนาคารพาณิชย์ใช้อย่างในการประมวลผลมากที่สุด เพื่อให้การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลถูกต้องตามกฎหมาย

ในแต่ละกิจกรรมที่ผู้เขียนจะดำเนินการศึกษาต่อไปนี้ เป็นการนำข้อมูลการปฏิบัติงานของธนาคารพาณิชย์ในการให้สินเชื่อประเภทต่าง ๆ จากรายละเอียดในบทที่ 2 มาจัดกลุ่มกิจกรรม ซึ่งสินเชื่อแต่ละประเภทจะมีลักษณะการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่มีลักษณะคล้ายกันตั้งแต่กระบวนการก่อนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า กระบวนการสมัครและอนุมัติสินเชื่อ รวมไปถึงการติดตามให้ชำระหนี้และการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมและแก้ไขปัญหาร้องเรียนของลูกค้าผู้ทำธุรกรรม

ภาพที่ 14 กิจกรรมที่มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสิ้นชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสิ้นชื่อบัตรเครดิต



ภาพที่ 15 กิจกรรมที่มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสิ้นชื่อส่วนบุคคล สิ้นชื่อที่อยู่อาศัย สิ้นชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ และสิ้นชื่อบัตรเครดิต (ต่อ)



เมื่อได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลกิจกรรมต่าง ๆ ดังกลุ่มข้อมูลที่ได้กล่าวไปแล้วต่อไป จะเป็นการพิจารณากลุ่มของกิจกรรมที่ธนาคารพาณิชย์มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ว่าข้อมูลส่วนบุคคลในแต่ละกลุ่มกิจกรรมนั้นมีการไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไรซึ่งพิจารณาจากขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมือนกันในแต่ละผลิตภัณฑ์ และหากมีผลิตภัณฑ์ใดมีขั้นตอนวิธีปฏิบัติงานที่มีความเฉพาะเจาะจงสำหรับการให้บริการ จะดำเนินการพิจารณาแยกกลุ่มออกการพิจารณาให้มีความครบถ้วนตามลักษณะการไหลของข้อมูลส่วนบุคคล โดยดำเนินการจัดกลุ่มกิจกรรมได้ทั้งหมด 7 กลุ่มกิจกรรม

Activity 1 (A1): (1) การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นขั้นตอนการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการกับลูกค้าไม่ว่าจะก่อนหรือหลังจากการให้สินเชื่อ ซึ่งมีกิจกรรมย่อยคือ

- การเตรียมความพร้อมเพื่อการขายและให้บริการ
- การจัดกลุ่มลูกค้ากำหนดวิธีการจัดประเภทลูกค้า
- การนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์

Activity 2 (A2): (2) กิจกรรมการสมัครและการอนุมัติการให้สินเชื่อ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ลูกค้าเริ่มมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ในเรื่องการขอสินเชื่อ รวมไปถึงขั้นตอนที่ธนาคารพิจารณาวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่ออนุมัติสินเชื่อตามคำขอ

Activity 3 (A3): (3) การประเมินราคา และจดทะเบียนหลักประกัน สำหรับสินเชื่อที่ต้องมีหลักประกันประกอบในการขอสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์จะมีขั้นตอนในการประเมินราคาหลักประกันเพื่อพิจารณาประกอบการอนุมัติสินเชื่อ และเมื่อสินเชื่อผ่านการอนุมัติแล้วจะมีขั้นตอนการจดทะเบียนหลักประกันเพื่อให้หลักประกันมีความถูกต้องสมบูรณ์ตามกฎหมาย มีขั้นตอนที่รวมกิจกรรมย่อยคือ

- การประเมินราคาหลักประกันโดยเจ้าหน้าที่ธนาคารพาณิชย์
- การว่าจ้างบริษัทผู้ให้บริการภายนอกให้ประเมินราคาหลักประกัน

Activity 4 (A4): (4) การติดตามหนี้และการชำระหนี้ เป็นขั้นตอนภายหลังจากที่ลูกค้าใช้สินเชื่อ และต้องชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีกิจกรรมย่อยคือ

- การติดตามคุณภาพการชำระหนี้เพื่อกำหนดกลยุทธ์การขายและการบริหารความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ

- แจ้งเตือนลูกค้าที่ผิดนัดชำระหนี้ โดยนำชื่อลูกค้าเข้าระบบติดตาม และดำเนินการติดตามทางโทรศัพท์ ส่งอีเมล หรือการส่งจดหมาย

- การใช้บริการผู้ให้บริการภายนอกในการติดตามหนี้

Activity 5 (A5): (5) การให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต ซึ่งมีกิจกรรมย่อยคือ

- การอนุมัติรายการใช้บัตรเครดิต
- การปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิต
- การอายัดบัตรเครดิต

Activity 6 (A6): (6) ธุรกิจร้านค้าบัตรเครดิต มีกิจกรรมย่อยคือ

- การแต่งตั้งร้านค้ารับบัตรเครดิต
- การอนุมัติและส่งเงินให้กับร้านค้า
- การควบคุมการทุจริตร้านค้า

Activity 7 (A7): (7) กระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีกิจกรรมย่อยคือ

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์
- การรับเรื่องเรียน

โดยสินเชื่อแต่ละประเภทประกอบด้วย

- PL: สินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ
- HL: สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่ออื่นที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- OL: สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน
- CC: สินเชื่อบัตรเครดิต

จากการศึกษามาตรฐานสากล GDPR หากจะพิจารณาถึงการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ซึ่งเป็นหนึ่งในฐานกฎหมายที่มีความยืดหยุ่นมากที่สุดในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับประโยชน์ สามารถใช้อ้างอิงได้กับทุกอย่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นประโยชน์ทางการค้า หรือประโยชน์ขององค์กร หรือบุคคลที่สาม ซึ่งฐานนี้จะเหมาะสมเมื่อธนาคารประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในแบบที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลสามารถคาดหมายได้อย่างสมเหตุสมผล อีกทั้งมีผลกระทบต่อความเป็น

ส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลเพียงเล็กน้อย หากธนาคารเลือกใช้ฐานการประมวลผลเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมธนาคารจะมีหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของทั้งสองฝั่ง อันได้แก่ ต้องคำนึงถึงประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารรวมถึงสิทธิและประโยชน์ของเจ้าของข้อมูล อีกทั้งการได้ประโยชน์ดังกล่าวต้องไม่ไปกระทบต่อสิทธิขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล การประมวลผลในฐานนี้จะเหมาะสมสำหรับ กิจกรรมการประมวลผลที่ไม่มีการกำหนดไว้ตามกฎหมาย แต่มีประโยชน์อันพึงเห็นได้อย่างชัดเจน มีความเสี่ยงเพียงไม่มากที่จะเกิดการละเมิดความเป็นส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หากพิจารณาถึงหลักการเพียงเท่านี้ก็อาจทำให้เข้าใจได้¹ ว่า ไม่ว่าจะกิจกรรมใดก็ตามที่วัตถุประสงค์การประมวลผลนั้นไม่สามารถอ้างฐานการประมวลผลใดได้ สามารถอ้างฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบได้นั้น ก็ไม่อาจกล่าวได้เช่นนั้น เพราะว่า ฐานประมวลผลนี้แตกต่างจากฐานกฎหมายอื่นอย่างชัดเจน เพราะไม่มีข้อกำหนดที่ชัดเจนว่าเงื่อนไขที่จะประมวลผลนั้นมีอย่างไร แต่หากธนาคารไม่สามารถแจ้งเหตุผลในการประมวลผลได้ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก็สามารถที่จะคัดค้านการประมวลผลหรือใช้สิทธิเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ เพราะหากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่เห็นด้วยกับเหตุผลในการประมวลผล การอ้างฐานการประมวลผลนี้จะเป็นการกระทบธนาคารในการพิสูจน์ให้ทราบถึงเหตุผล หรือการหาเหตุผลที่เหมาะสมและสมเหตุสมผลในการประมวลผล

หลักการแรกกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ยุติธรรมและโปร่งใส หากไม่มีหลักเกณฑ์ที่ถูกต้องตามกฎหมายในการประมวลผลของธนาคารพาณิชย์ การประมวลผลนั้นจะผิดกฎหมายและถือเป็นการละเมิดหลักการข้อแรก ที่ทำให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิที่จะลบข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับการประมวลผลอย่างผิดกฎหมาย หลักการประการต่อมาคือการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล (Data Collection) การใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Data Usage และ Data Disclosure) ในการเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลธนาคารจะต้องกระทำเท่าที่จำเป็นตามวัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมาย ตามหลักการ Lawfulness, Fairness, Transparency, Purpose Limitation, Data Minimisation

ดังนั้นหากจะอธิบายโดยละเอียดถึงหลักการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารพาณิชย์ใช้เป็นหลักการในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ตั้งแต่กระบวนการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย

รวมถึงระยะเวลาในการเก็บ ธนาคารพาณิชย์จะต้องถือปฏิบัติตามหลักการทั้ง 7 ประการในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และหน้าที่ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งอ้างอิงถึงหลักการตาม GDPR Article 5¹ ซึ่งได้แก่ หลักการประการแรก "Lawfulness, Fairness, and Transparency") ข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องถูกประมวลผลโดยชอบด้วยกฎหมาย มีความเป็นธรรมและโปร่งใส "Lawfulness" หมายถึงในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลโดยชอบด้วยกฎหมาย ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องสามารถระบุ "ฐานทางกฎหมาย" (Lawful Basis) ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลธนาคารจะต้องระบุฐานในการประมวลผลให้ได้ฐานใดฐานหนึ่ง และจะต้องมีความระมัดระวังมากขึ้นในการประมวลผล ข้อมูลอ่อนไหว (Sensitive Personal Data) ซึ่งถ้าหากผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถ ระบุฐานทางกฎหมายในการเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้จะเป็นการขัดต่อหลักการข้อนี้ รวมทั้งอาจเป็นการขัดต่อกฎหมาย ซึ่งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิที่จะขอให้ผู้ควบคุมข้อมูลดำเนินการลบหรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุถึงเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ "Fairness" หมายถึงความเป็นธรรม ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องทำในลักษณะที่สมเหตุสมผลตามความคาดหวังของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล มีความยุติธรรมและไม่เป็นการละเมิดสิทธิและประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล "Transparency" หมายถึงความโปร่งใส โดยทั่วไปแล้วความโปร่งใสที่เชื่อมโยงกับความเป็นธรรม เนื่องจากการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอย่างโปร่งใส ผู้ควบคุมข้อมูลจะต้อง แสดงรายละเอียดในการประมวลผลข้อมูลโดยชัดเจน เพื่อให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเข้าใจ ถึงการประมวลผลข้อมูลของตนได้²

หลักการประการถัดมา "Purpose Limitation" การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล จะต้องเก็บเฉพาะที่เกี่ยวข้องจำเป็น เพื่อประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมายที่ระบุไว้อย่างชัดเจน และชอบธรรม อีกทั้งผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องไม่นำไปประมวลผลต่อในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เหล่านั้นและไม่สามารถนำไปใช้กับวัตถุประสงค์ใหม่ที่นอกเหนือจากวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมที่ระบุไว้ในตอนแรก³

¹"General Data Protection Regulation." Article 5

² สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย," (2564).หน้า 19

³ Ibid. หน้า 20

“Data Minimisation” ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลควรจะดำเนินการเท่าที่จำเป็น เกี่ยวข้อง และจำกัดตามวัตถุประสงค์ในการประมวลผลข้อมูล เป็นไปตามหลักการ Data Minimisation⁴ ซึ่งการเก็บข้อมูลเท่าที่จำเป็นนั้น มีความจำเป็นต่อการวิเคราะห์ข้อมูล การบริหารจัดการภายในของธนาคารพาณิชย์ และทำให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีขึ้น รวมถึงสามารถลดปัญหาข้อมูลที่มีมากขึ้นที่เป็นสาเหตุของปัญหาในการจัดเก็บข้อมูลในขณะเดียวกัน⁵

“Accuracy” ข้อมูลส่วนบุคคลควรมีความถูกต้อง สมบูรณ์และเป็นปัจจุบัน ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่ถูกต้องจะถูกลบหรือแก้ไขโดยไม่ล่าช้า⁶

“Storage Limitation” ข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องไม่เก็บเกินความจำเป็นตามระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อวัตถุประสงค์ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลหรือเก็บตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด⁷

“Integrity and Confidentiality” ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องมีมาตรการที่ทำให้มั่นใจว่ามีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลส่วนบุคคลมีความสมบูรณ์ถูกต้อง โดยจัดให้มีมาตรการทั้งในเชิงบริหารจัดการและเชิงเทคนิคที่มีความเหมาะสม และมีการป้องกันการประมวลผลจากบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือการประมวลผลอันมิชอบด้วยกฎหมาย มีการป้องกันการสูญหายเสียหาย หรือการถูกทำลาย โดยไม่ได้ตั้งใจ⁸

“Accountability” ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการประมวลผลข้อมูลให้เป็นไปตามหลักการสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Principles)⁹

เมื่อได้ศึกษาถึงหลักการประมวลผลที่ธนาคารพาณิชย์ใช้เป็นหลักการสำหรับการปฏิบัติตาม

⁴ "General Data Protection Regulation." Article 5

⁵ Bernard Marr, "Why Data Minimization Is an Important Concept in the Age of Big Data," [Online] Accessed: 24 September 2021. Available from: <http://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2016/03/16/why-data-minimization-is-an-important-concept-in-the-age-of-big-data/#2573d35f327f>

⁶ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย." หน้า 21

⁷ Ibid. หน้า 22

⁸ Ibid. หน้า 22

⁹ Ibid. หน้า 23

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ตามรายละเอียดข้างต้นแล้วนั้น ในบทนี้ผู้เขียนจะศึกษาถึงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารพาณิชย์มีการประมวลผลข้อมูลในกิจกรรมการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ การให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย การให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ และสินเชื่อบัตรเครดิต โดยผู้เขียนจะศึกษาถึงขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตามขั้นตอนการให้สินเชื่อต่าง ๆ ที่ได้ระบุไว้ในบทที่ 2 มาพิจารณาควบคู่ไปกับ รูปแบบการไหลเวียนข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารพาณิชย์ได้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการเก็บ รวบรวม ใช้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และการอ้างฐานการประมวลผล เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ถึงปัญหาการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายซึ่งเป็นปัญหาที่จะดำเนินการศึกษา

ประการแรกที่จะดำเนินการศึกษาคือข้อมูลที่ธนาคารพาณิชย์ได้มาจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทมากที่สุดในกิจกรรมการให้บริการของธนาคาร ซึ่งกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 คือ ข้อมูลของลูกค้า (Customer Data) ซึ่งได้จากการที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ หรือมีการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับธนาคาร (interaction) ผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการกรอกข้อมูลผ่านแบบฟอร์ม การให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ หรือแม้กระทั่งการให้ข้อมูลผ่านเจ้าหน้าที่ธนาคารในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น ดังนั้นข้อมูลลูกค้าจึงมีความสำคัญทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการเก็บข้อมูลไว้เพื่อประโยชน์ทางธุรกิจของธนาคาร หรือเพื่อการปรับปรุงบริการหลังการขาย เพื่อกิจกรรมทางการตลาด การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis) ดังนั้นเพื่อเป็นการอธิบาย คำว่าข้อมูลส่วนบุคคล (NIST) ให้ได้คำนิยามของ Personal Identifiable Information (PII) หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลได้ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งความสามารถในการระบุตัวบุคคลสามารถแบ่งได้ 3 ลักษณะ อันได้แก่ ความสามารถในการแยกแยะ การติดตาม และการเชื่อมโยง เข้าถึง ใช้ หรือเปิดเผย PII โดยไม่ได้รับอนุญาตนั้นอาจก่อให้เกิดผลกระทบทางลบกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่หรืออาจทำให้เกิดความเสียหายทางการเงิน เป็นต้น¹⁰ ธนาคารพาณิชย์มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลโดยจัดกลุ่มข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับจากลูกค้า ซึ่งผู้เขียนได้รวบรวมมาจากแบบฟอร์มที่ธนาคารพาณิชย์มีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

¹⁰ Ibid. หน้า 11

และการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ของแต่ละธนาคาร โดยแบ่งได้ทั้งหมด 8 กลุ่ม
ดังนี้

ตารางที่ 1 ประเภทข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารพาณิชย์มีการประมวลผล (PII List)

PII Type	PII List	Definition
General Information	1.Name	1.ชื่อ แยก field
	2.Family Name	2.นามสกุล แยก field
	3.Full name	3.ชื่อเต็ม
	4.Previous Full Name	4.ชื่อเต็มเดิม
	5.Gender	5.เพศ
	6.Date of Birth	6.วันเกิด
	7. Age	7.อายุ
	8. Weight	8.น้ำหนัก
	9. Hight	9.ส่วนสูง
	10.ID Type	10.ประเภทเอกสารแสดงตน
	11.ID Number	11.เลขประจำตัวประชาชน
	12. Nationality	12.สัญชาติ ตามเอกสารแสดงตน
	13. Passport Number	13.เลขที่หนังสือเดินทาง
	14. Driver's Licence	14.เลขที่ใบขับขี่
	15. Social Security Number	15.เลขที่ประกันสังคม
	16.Tax Number	16.เลขที่ผู้เสียภาษี
	17.Staff ID	17.เลขที่พนักงาน
	18.Professional License Number	18.เลขที่ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ
	19. Vehical Registration Information	19.ทะเบียนรถ
	20. Census Info.	20.ทะเบียนบ้าน
	21.Signature	21.ลายมือชื่อ
	22. Married Status	22.สถานภาพการสมรส

PII Type	PII List	Definition
	23. Number of Family 24. Members, Photo ID 25. Residential Country 26. Immigration Information 27. Education 28. Working Experience 29. Occupation 30. Position 31. Employer Name 32. Employer Address 33. Type of Employer Business 34. Income info 35. Insurance	23.จำนวนสมาชิกในครอบครัว 24.ภาพถ่ายใบหน้า 25.ประเทศที่พักอาศัย 26.ข้อมูลการเข้าออกประเทศ 27.ประวัติการศึกษา 28.ประวัติการทำงาน 29. ข้อมูลอาชีพ 30.ตำแหน่ง 31.ชื่อสถานที่ทำงาน 32.ข้อมูลอาชีพ 33.ประเภทธุรกิจของนายจ้าง 34.ข้อมูลรายได้ 35.ข้อมูลประกันที่ลูกค้ามีอยู่
Customer Contact Information	36. Residential Address 37. ID Address 38. Mailing Address 39. Email Address 40. Telephone 41. Mobile Number 42. Fax Number 43. Application User 44. Name/User ID 45. Other person contact Info. 46. Emergency Contact Info.	36. ข้อมูลที่อยู่ ปัจจุบัน 37. ข้อมูลที่อยู่ ตามเอกสารแสดงตน 38. ข้อมูลที่อยู่ จัดส่งเอกสาร 39. ที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 40. หมายเลขโทรศัพท์ 41. หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 42. หมายเลขโทรสาร 43. ชื่อบัญชีผู้ใช้จาก Application 44. ชื่อบัญชีผู้ใช้ 45. ข้อมูลผู้ติดต่อที่อ้างอิง 46. ข้อมูลผู้ติดต่อฉุกเฉิน
Financial	47. Account Number	47. เลขที่บัญชี

PII Type	PII List	Definition
and Transaction Information	48.Investment Account Number 49.Credit/Debit Card Number 50.Credit/Debit Card Expiration Date 51.Product Type 52. Billing Period 53. Transaction Info. 54. Outstanding Balance 55.Electronic Transaction Info. 56.Income/Outcome Info. 57.Credit Info., Credit history 58.Due diligence check 59.Sanction and money laundering check 60.Payment History 61.Assest Info. 62.Product and asset portfolio 63.Personal Investment Risk Profile 64.Bancassurance Info 65.Payment/Receive Info. 66.Transaction Behavior	48.เลขที่บัญชีลงทุน 49.เลขที่บัตรเครดิต/บัตรเดบิต 50.วันที่หมดอายุบัตรเครดิต/บัตรเดบิต 51.ประเภทของผลิตภัณฑ์ 52.รอบปี 53.รายการเคลื่อนไหวในบัญชีเงินฝาก 54.ยอดคงเหลือ 55.ข้อมูลการทำธุรกรรมด้วยบัตร อิเล็กทรอนิกส์ 56. ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระหรือรับ ชำระเงิน 58.ข้อมูลเครดิต, ประวัติการใช้สินเชื่อ 58.การตรวจสอบภาระหนี้ 59.ประวัติ และรายการใน AML 60.ข้อมูลการชำระหนี้ 61.ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สิน 62.ความมั่งคั่งสุทธิ 63.ข้อมูลตามแบบประเมินความเสี่ยง ในการลงทุน 64.ข้อมูลประกันที่ลูกค้าทำผ่าน ธนาคาร 65.ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับชำระหรือผู้ชำระ 66. พฤติกรรมการทำรายการและ ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการ

PII Type	PII List	Definition
Banking Contact Information	67. Branch Visiting Info 68. Phone Banking Record Info. 69. Electronic/Digital Chanel Visit info. 70. CCTV Recording 71. Remote Service info.	67.ข้อมูลการติดต่อสาขา 68.บันทึกเสียงการใช้บริการ Call Center 69. ข้อมูลติดต่อผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล 70.ข้อมูลจากกล้องวงจรปิด 71.ข้อมูลการรับบริการนอกสถานที่
Technical Information	72.IP Address 73.Media Access Control 74.MAC Address 75.Web Breacon 76. Activity Log Device ID 77. Device Info. 78.API 79. Cookies 80.Time Zone Setting 81.Location Setting 82.Browser Info. 83. OS/Platform 84.Internet/Mobile Service Provider	72. หมายเลขประจำเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตโพรโทคอล 73.ที่อยู่ MAC 74.หมายเลขรหัสที่ติดอยู่กับอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับเน็ตเวิร์คและเครือข่าย 75.เว็บปีคอน 76.รหัสอุปกรณ์ 77.ข้อมูลอุปกรณ์ เช่น รุ่น 78.ข้อมูลการเชื่อมต่อผ่านช่องทางเชื่อมต่อของแอปพลิเคชัน 79.คุกกี้ 80.การตั้งค่าเขตเวลา 81.สถานที่ตั้ง 82.ประเภทและเวอร์ชันของปลั๊กอินเบราว์เซอร์ 83.ระบบปฏิบัติการและแพลตฟอร์ม 84.ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ

PII Type	PII List	Definition
	85.GPS 86. Other Technical Info.	เครือข่ายมือถือ 85.การแชร์พิกัดข้อมูลตำแหน่งสถานที่ที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน 86.ข้อมูลเทคนิคอื่น ๆ งานบนแพลตฟอร์มและระบบปฏิบัติการ
Banking Service Information	87.Username 88.Password 89.Browsing History 90. Access Statistic 91. Menu Access Statistic 92.Time Usage Statistic 93.. Platform Info. 94. Application Info. 95.Timestamp of Last Click 96. Questionnaire Answers 97. Log File	87.ชื่อสำหรับการใช้บริการ application ของธนาคาร 88. รหัสผ่านสำหรับการใช้บริการ 89.ประวัติการค้นหา 90.สถิติการเข้าดู 91.ข้อมูลเมนูที่ใช้งาน 92.สถิติเวลาการใช้งาน 93.ข้อมูลแพลตฟอร์ม 94.ข้อมูลแอปพลิเคชัน 95.ข้อมูลเวลาที่คลิกครั้งสุดท้าย 96. ข้อมูลถามตอบ 97.ข้อมูลจรรยาบรรณคอมพิวเตอร์
Customer Behavior Information	98. Customer's Behavior 99. Product&Service Preferrance	98.ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ 99.ข้อมูลที่ได้รับจากการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร
Sensitive Data	100. Race 101. Religion/Worship 102. Criminal Records 103. Health Info.	100.เชื้อชาติ 101.ศาสนา 102.ประวัติอาชญากรรม 103.ประวัติสุขภาพ

PII Type	PII List	Definition
	104. Disability Info.	104. ความพิการ
	105. Labor Union Info.	105. ข้อมูลสหภาพแรงงาน
	114. Genetic Info.	106. ข้อมูลพันธุกรรม
	107. Biometrics Info.	107. ข้อมูลชีวภาพ

ที่มา: ผู้เขียนได้รวบรวมจากการแจ้งนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ประกาศจากธนาคารพาณิชย์ทั่วประเทศ และแบบฟอร์มที่ธนาคารมีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

ดังนั้นในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารต้องกระทำเท่าที่จำเป็นตามวัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมาย ตามหลักการ "Lawfulness, Fairness, and Transparency"), "Purpose Limitation" และ "Data Minimisation" ซึ่งในแต่ละกิจกรรมการประมวลผลข้อมูล ธนาคารจะต้องสามารถระบุฐานทางกฎหมาย (Lawful basis) ที่เหมาะสมในการประมวลผลให้ได้ฐานใดฐานหนึ่ง¹¹ ซึ่งต่อไปผู้เขียนจะนำกลุ่มกิจกรรมทั้ง 7 กลุ่มกิจกรรมที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น มาศึกษาถึงการไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารพาณิชย์มีการเก็บรวบรวมใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงฐานการประมวลผลที่ธนาคารพาณิชย์เลือกใช้ในแต่ละกิจกรรม เพื่อศึกษาถึงกิจกรรมที่ธนาคารพาณิชย์มีการเลือกใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย (Legitimate Interest) สำหรับการนำไปวิเคราะห์ปัญหาการใช้ฐานกฎหมายดังกล่าว

โดยสิ้นเชิงแต่ละประเภทประกอบด้วย

- PL: สิ้นเชื้อส่วนบุคคล และสิ้นเชื้อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ
- HL: สิ้นเชื้อเพื่อที่อยู่อาศัยและสิ้นเชื้ออื่นที่เกี่ยวข้องกับสิ้นเชื้อเพื่อที่อยู่อาศัย
- OL: สิ้นเชื้อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน
- CC: สิ้นเชื้อบัตรเครดิต

มีลักษณะการไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคลรายละเอียดดังนี้

¹¹ Ibid. หน้า 24

3.1. การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ (A1)

ธนาคารพาณิชย์จะมีกระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อการขายและให้บริการ ขั้นตอนการวิเคราะห์และจัดกลุ่มลูกค้า และวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าก่อนนำเสนอผลิตภัณฑ์รวมไปถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้เป็นไปตามแนวทางของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีการกำหนดวิธีปฏิบัติในกระบวนการขายที่ชัดเจน และเหมาะสมกับประเภทของผลิตภัณฑ์และช่องทางการขาย พร้อมทั้งจำกัดขอบเขตการปฏิบัติงานของพนักงานขายเกี่ยวกับหน้าที่ที่ทำได้และทำไม่ได้ รวมถึงการจัดลักษณะการเสนอขายที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถแยกได้อย่างชัดเจนระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของผู้ให้บริการกับผลิตภัณฑ์อื่น ซึ่งหนึ่งในวิธีการเตรียมความพร้อมเพื่อการขายและการให้บริการคือการจัดกลุ่มลูกค้ากำหนดวิธีการจัดประเภทลูกค้าการจัดกลุ่มลูกค้า (Customer Segmentation) เป็นวิธีการจัดกลุ่มลูกค้าโดยใช้ข้อมูลพฤติกรรมใกล้เคียงกันหรือเหมือนกันจะถูกจัดไว้ในกลุ่มเดียวกัน สำหรับลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันหรือไม่เหมือนกันจะถูกจัดกลุ่มไว้แยกต่างหาก การจัดกลุ่มลูกค้าทำให้สามารถทราบถึงลักษณะหรือพฤติกรรมของลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้ เมื่อเข้าใจพฤติกรรมหรือลักษณะของลูกค้าก็สามารถจะเสนอสินค้าหรือบริการที่ตรงต่อพฤติกรรมของลูกค้าได้ ตรงกลุ่มเป้าหมาย การจัดกลุ่มลูกค้าจะกระทำโดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆของลูกค้าที่สามารถแสดงถึงลักษณะหรือพฤติกรรมของลูกค้าที่สนใจได้ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มักจะเก็บอยู่ในฐานข้อมูลระดับปฏิบัติการ (Operational Databases) ของธนาคารพาณิชย์หรือในคลังข้อมูล (Data Warehouse) การนำข้อมูลเหล่านี้มาทำการวิเคราะห์เพื่อทำการจัดกลุ่มลูกค้าจะใช้วิธีการที่เรียกว่า การทำเหมืองข้อมูล (Data Mining) นอกจากนั้นยังรวมถึงกระบวนการ การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ลูกค้าก่อนนำเสนอผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management)¹² มีการไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคลดังนี้

3.1.1. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection)

ธนาคารมีการเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้บริการ ประวัติการใช้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่าง ๆ ในระบบฐานข้อมูลของธนาคารไม่ว่าจะเป็นการได้มาจากลูกค้าที่มีการทำธุรกรรมหรือ

¹² วิทยา พรพ็ชรพงศ์, "[ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 14/9/2021. แหล่งที่มา:

<https://www.gotoknow.org/posts/56616>

ความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับธนาคารอยู่แล้วในผลิตภัณฑ์บริการหนึ่ง และอาจจะมีประสงคในการใช้บริการผลิตภัณฑ์หรือสินเชื่อใหม่ ๆ ที่ธนาคารมีให้บริการ หรือแม้กระทั่งผู้ที่ยังไม่เคยเป็นลูกค้าของธนาคารแต่มีความสนใจในผลิตภัณฑ์และบริการที่ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ และได้แจ้งความประสงค์มายังธนาคารและให้ธนาคารติดต่อกลับเพื่อให้ข้อมูลเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อที่จะนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจะสร้างกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อตามความเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด ซึ่งขั้นตอนนี้แล้วแต่เพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินการดำเนินนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการโดยมีข้อมูลส่วนบุคคลดังนี้

- PII Type ประเภท General Information ได้แก่ Name, Family Name, Full name, Previous Full Name, Gender, Date of Birth, Age
- PII Type ประเภท Customer Contact Information ได้แก่ Residential Address, ID Address, Mailing Address, Email Address, Telephone Number, Mobile Number
- PII Type ประเภท Customer Behavior Information ได้แก่ Customer's Behavior, Product & Service Preferrance
- PII Type ประเภท Financial and Transaction Information ได้แก่ Account Number, Investment Account Number, Credit/Debit Card Number, Credit/Debit Card Expiration Date, Product Type

เจ้าของข้อมูลที่เป็นผู้กู้ ผู้ขอสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ที่ธนาคารมีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจะเป็นลูกค้าที่มีสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือเคยมีการทำธุรกรรมกับธนาคาร หรือแม้กระทั่งลูกค้าที่สนใจในผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นต้น

ตารางที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ (A1)

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูลส่วนบุคคล	รูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูล
PL	ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information ● Customer Behavior Information ● Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● ระบบงานของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ● สัญญาสินเชื่อ, สัญญาหลักประกัน ● คำขอเปิดบัญชีเงินฝากทุกประเภท ● คำขอใช้บริการบัตรเครดิตเอ็กทราอนิกส์ ● คำขอเป็นผู้ถือบัตรเครดิต ● รายการจัดสรรข้อมูลการขาย (Sale Data Sheet) ● บันทึกผลการติดต่อ ● รายการสรุปผลการติดต่อ
PL	ผู้ที่เข้ามาเป็นลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ที่จะเข้ามาเป็นลูกค้า ● ระบบงานของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ● คำขอให้ธนาคารติดต่อกลับ ● รายการจัดสรรข้อมูลการขาย (Sale Data Sheet) ● บันทึกผลการติดต่อ ● รายการสรุปผลการติดต่อ

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูลส่วนบุคคล	รูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูล
HL	ผู้/ผู้ซื้อสินค้า	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information ● Customer Behavior Information ● Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● ระบบงานของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ● สัญญาสินค้า,สัญญาหลักประกัน ● ค่าขอเปิดบัญชีเงินฝากทุกประเภท ● ค่าขอใช้บริการบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ ● ค่าขอเป็นผู้ถือบัตรเครดิต ● รายการจัดสรรข้อมูลการขาย Sale Data Sheet ● บันทึกผลการติดต่อ ● รายการสรุปผลการติดต่อ
HL	ผู้ที่จะเข้ามาเป็นลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ที่จะเข้ามาเป็นลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ● ค่าขอให้ธนาคารติดต่อกลับ ● รายการจัดสรรข้อมูลการขาย (Sale Data Sheet) ● บันทึกผลการติดต่อ ● รายการสรุปผลการติดต่อ

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูลส่วนบุคคล	รูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูล
OL	ผู้/ผู้ซื้อสินค้า	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information ● Customer Behavior Information ● Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● ะบบงานของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ● สัญญาสินค้า, ชื่อ, สัญญาหลักประกัน ● คำขอเปิดบัญชีเงินฝากทุกประเภท ● คำขอใช้บริการบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ ● คำขอเป็นผู้ถือบัตรเครดิต ● รายการจัดสรรข้อมูลการขาย Sale Data Sheet ● บันทึกผลการติดต่อ ● รายการสรุปผลการติดต่อ
OL	ผู้ที่จะเข้ามาเป็นลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ที่จะเข้ามาเป็นลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ● คำขอให้ธนาคารติดต่อกลับ ● รายการจัดสรรข้อมูลการขาย (Sale Data Sheet) ● บันทึกผลการติดต่อ ● รายการสรุปผลการติดต่อ

ประเภทสินเชื่อ	เจ้าของข้อมูล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูลส่วนบุคคล	รูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูล
CC	ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information ● Customer Behavior Information ● Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● ระบบงานของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ● สัญญาสินเชื่อ, สัญญาหลักประกัน ● ค่าขอเปิดบัญชีเงินฝากทุกประเภท ● ค่าขอใช้บริการบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ ● ค่าขอเป็นผู้ถือบัตรเครดิต ● รายการจัดสรรข้อมูลการขาย Sale Data Sheet ● บันทึกผลการติดต่อ ● รายการสรุปผลการติดต่อ
CC	ผู้ที่จะเข้ามาเป็นลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ที่จะเข้ามาเป็นลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ● ค่าขอให้ธนาคารติดต่อกลับ ● รายการจัดสรรข้อมูลการขาย (Sale Data Sheet) ● บันทึกผลการติดต่อ ● รายการสรุปผลการติดต่อ

3.1.2. การใช้และการเปิดเผยข้อมูล (Use & Disclosure)

หลังจากที่ธนาคารได้นำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลไม่ว่าจะเอกสารคำขอหรือสัญญาสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ที่ลูกค้าเคยมีและหรือใช้ผลิตภัณฑ์บริการใด ๆ กับธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการสินเชื่อส่วนบุคคลสินเชื่อบัตรเครดิต หรือสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลและจัดกลุ่มลูกค้าโดยหน่วยงานวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและผลิตภัณฑ์ของธนาคารแล้ว จะดำเนินการส่งข้อมูลกลุ่มเป้าหมายไปยังสาขา หรือเจ้าหน้าที่ Call Center เพื่อวัตถุประสงค์สำหรับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการนั้น ๆ ให้กับลูกค้าตามกลุ่มเป้าหมาย ผ่านวิธีการแนะนำจากเจ้าหน้าที่สาขา หรือการโทรศัพท์ขายผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทาง Call center หรือการติดต่อลูกค้าที่มีความประสงค์จะรับรู้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้ยื่นความประสงค์ให้ธนาคารติดต่อกลับเพื่อนำเสนอข้อมูล ทั้งนี้การเสนอผลิตภัณฑ์และบริการจะต้องดำเนินการภายใต้ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่องแนวนโยบายการกำกับดูแลการบริหารจัดการการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม¹³ ซึ่งกำหนดในเรื่องการเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ โดยผู้ให้บริการต้องนำเสนอให้ลูกหนี้ได้รับข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างครบถ้วน ทั้งเงื่อนไข สิทธิหน้าที่ และความรับผิดชอบของลูกหนี้และผู้ให้บริการ รวมถึงข้อมูลภาระหนี้ที่จะเกิดขึ้น แผนการชำระหนี้ ผลของการชำระหนี้ก่อนกำหนดทั้งจำนวน และผลของการผิดนัดชำระหนี้ โดยข้อมูลต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เน้นให้ความสำคัญกับเงื่อนไขและข้อควรระวัง และเพียงพอต่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง

นอกจากที่ธนาคารจะมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ไปยังลูกค้าหรือผู้ที่มีความประสงค์จะขอสินเชื่อโดยตรงแล้ว ธนาคารยังมีการรับบริการจากบริษัทภายนอกในการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยประเภทต่าง ๆ รวมไปถึงการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร จึงทำให้มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่ได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่ธนาคารตกลงรับเป็นนายหน้าให้กับบริษัทดังกล่าวเพื่อดำเนินการเรื่องกรรมธรรม์ให้กับลูกค้าของธนาคารต่อไป แต่สำหรับกรณีนี้ตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้กำหนดถึงกรณีดังกล่าวว่า ธนาคารไม่สามารถกำหนดให้

¹³ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม,"(2564).หน้า 3

การขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์หรือประกันภัยควบคู่ไปกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้ (Bundle Product) หรือกำหนดเป็นเงื่อนไขในการขายหรือให้บริการผลิตภัณฑ์หลัก เช่น ให้อู่ลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเพื่อเป็นเงื่อนไขในการพิจารณาให้สินเชื่อ ในกรณีนี้หากธนาคารต้องการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และประกันภัย สามารถทำได้ภายใต้ความเหมาะสม แต่ธนาคารจะต้องแจ้งรายละเอียดหรือวิธีการใด ๆ ที่ให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแจ้งความประสงค์ในการปฏิเสธการรับข่าวสาร หรือใช้สิทธิคัดค้านการประมวลผลได้ โดยการใช้สิทธินั้นสามารถทำได้ผ่านช่องทางที่ติดต่อที่ง่ายและสะดวกในการจัดการและการเข้าถึงรวมทั้งมีกระบวนการภายในที่จะรวบรวมข้อมูลลูกค้าที่ไม่ประสงค์จะรับการติดต่อจากธนาคารในการขายผลิตภัณฑ์ได้¹⁴ จึงถือว่ากรณีดังกล่าวเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับประมวลผลในกิจกรรมนี้ ดังนั้นสำหรับกิจกรรมการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการจึงไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไปยังภายนอก

จากการพิจารณาในส่วนนี้ถึงการใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการผู้เขียนจึงได้สรุปข้อมูลดังตารางด้านล่างดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

¹⁴ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

ตารางที่ 3 การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการนำเสนองานผลิตภัณฑ์และบริการ (A1)

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูลภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
PL	บุคคล <ul style="list-style-type: none"> ผู้ กู้ / ผู้ ขอ สินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานวิเคราะห์ ข้อมูลลูกค้า 	(PL1) เพื่อเป็นข้อมูลในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ กู้ / ผู้ ขอ สินเชื่อ ผู้ที่ จะเข้ามา เป็นลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> Front Office 	(PL2) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ กู้ / ผู้ ขอ สินเชื่อ ผู้ที่ จะเข้ามา เป็นลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> Call Center 	(PL3) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ โดยให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูล ภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
HL	บุคคล ● ผู้ กู้ / ผู้ ขอ สินเชื่อ	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information ● Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● หน่วยงานวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า 	(HL1) เพื่อเป็นข้อมูลในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
HL	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ กู้ / ผู้ ขอ สินเชื่อ ● ผู้ที่จะเข้ามา เป็นลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● Front Office 	(HL2) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย
HL	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ กู้ / ผู้ ขอ สินเชื่อ ● ผู้ที่จะเข้ามา เป็นลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● Call Center 	(HL3) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ โดยให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ

ประเภท สินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูล ภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
OL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • หน่วยงานวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า 	(OL1) เพื่อเป็นข้อมูลในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
OL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ที่จะเข้ามาเป็นลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Front Office 	(OL2) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย
OL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ที่จะเข้ามาเป็นลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Call Center 	(OL3) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ โดยให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ

ประเภทสินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูล ภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
CC	บุคคล ● ผู้ กู้ / ผู้ ขอ สินเชื่อ	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information ● Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● หน่วยงานวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า 	(CC1) เพื่อเป็นข้อมูลในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
CC	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ กู้ / ผู้ ขอ สินเชื่อ ● ผู้ที่จะเข้ามา เป็นลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● Front Office 	(CC2) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย
CC	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ กู้ / ผู้ ขอ สินเชื่อ ● ผู้ที่จะเข้ามา เป็นลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● Call Center 	(CC3) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดตามกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ โดยให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ

3.1.3. การจัดเก็บข้อมูล (Storage)

กิจกรรมการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ธนาคารจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และเอกสารประกอบในการอนุมัติสินเชื่อทั้งในรูปแบบของเอกสาร (Hard Copy) และรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีการจัดเก็บไว้ในระบบของธนาคาร เช่น การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการบันทึกหรือโทรติดต่อลูกค้าเพื่อใช้ในการตรวจสอบไว้บนระบบงานและกำหนดสิทธิของเจ้าหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่จะต้องปฏิบัติตามมาตรการที่ทำให้มั่นใจว่ามีการการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลมีความสมบูรณ์

3.1.4. การเก็บรักษาข้อมูล (Retention)

การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับกิจกรรมการนำเสนอและพัฒนาผลิตภัณฑ์นั้น ธนาคารดำเนินการเก็บรักษาข้อมูลในแต่ละประเภทเอกสารหรือข้อมูลส่วนบุคคลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์จัดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย บันทึกผลการติดต่อกับลูกค้าซึ่งเป็นเอกสารที่ใช้ภายในธนาคาร เป็นต้น ซึ่งระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสารแต่ละประเภทนั้น ธนาคารมีระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลแบ่งเป็น ระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด ระยะเวลาการเก็บรักษาเอกสารที่มีผลผูกพันทางบัญชี เอกสารที่ทำเพื่อผลผูกพันตามกฎหมาย หรือบันทึกต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดทำขึ้น เพื่อแสดงรายการเคลื่อนไหว เพื่อการตรวจสอบหรือการปฏิบัติงานให้ทราบถึงการประกอบกิจการ และการดำเนินงานของธนาคาร หรือเอกสารอื่น ๆ ที่หน่วยงานภายในธนาคารได้รับหรือส่งออกไป หรือเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ภายในหน่วยงาน เป็นต้น ซึ่งถ้านำประเภทของข้อมูลส่วนบุคคลหรือเอกสารที่ได้จากการศึกษาในหัวข้อการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการมาดำเนินการแยกประเภทและระบุระยะเวลาการเก็บรักษาที่ธนาคารจัดเก็บนั้น พบว่า ประเภทของเอกสารสัญญาสินเชื่อ สัญญาหลักประกัน หรือคำขอที่ลูกค้าหรือเจ้าของข้อมูลยื่นความประสงค์ในการทำธุรกรรมประเภทต่าง ๆ ในสินเชื่อประเภทอื่นมายังธนาคาร เอกสารเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเอกสารที่มีผลผูกพันตามกฎหมายที่ธนาคารมีภาระผูกพันกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายซึ่งมีกำหนดระยะเวลาตามอายุความคือกำหนด 10 ปี หลังจากภาระหนี้สิ้นสุดลง สำหรับเอกสารที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รายชื่อหรือรายละเอียดของกลุ่มลูกค้า

เป้าหมายเพื่อใช้ในการติดต่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ รวมไปถึงรายงานผลการติดต่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารนั้น เอกสารเหล่านี้ไม่มีกฎหมายกำหนดอายุการจัดเก็บเอกสารเช่น เอกสารรายการจัดสรรข้อมูลการขาย (Data Sheet sale) เอกสารสำหรับบันทึกการติดต่อกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย รวมถึงรายงานผลการติดต่อและนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการให้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เป็นต้น โดยผู้เขียนได้ดำเนินการสรุปข้อมูลของระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการ ซึ่งแบ่งเป็นประเภทสินเชื่อก็คือ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยผู้สูงอายุ และสินเชื่อบัตรเครดิต พร้อมทั้งแบ่งรายละเอียดของระยะเวลาการเก็บรักษาแยกประเภทเอกสารและระยะเวลาการจัดเก็บที่ธนาคารใช้ปฏิบัติงานดังตารางด้านล่าง

ตารางที่ 4 ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ (A1)

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทเอกสาร	ระยะเวลาการจัดเก็บ
<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> ● สัญญาสินเชื่อ,สัญญาหลักประกัน ● คำขอเปิดบัญชีเงินฝากทุกประเภท ● คำขอใช้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ● คำขอเป็นผู้ถือบัตรเครดิต 	10 ปี ตามกำหนดอายุความกฎหมาย
<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ ● ผู้ที่จะเข้ามาเป็นลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ● รายการจัดสรรข้อมูลการขาย Sale Data Sheet ● บันทึกผลการติดต่อ ● รายการสรุปผลการติดต่อ 	ไม่มีอายุการจัดเก็บ

3.1.5. ฐานการประมวลผล (Lawful Basis)

กิจกรรมการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์นั้น มีขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการจัดกลุ่มลูกค้ากำหนดวิธีการจัดประเภทลูกค้าการจัดกลุ่มลูกค้า (Customer Segmentation) เป็นวิธีการจัดกลุ่มลูกค้าโดยใช้ข้อมูลพฤติกรรมใกล้เคียงกันหรือเหมือนกันจะถูกจัดไว้ในกลุ่มเดียวกัน สำหรับลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกันหรือไม่เหมือนกันจะถูกจัดกลุ่มไว้แยกต่างหาก การจัดกลุ่มลูกค้าทำให้สามารถทราบถึงลักษณะหรือพฤติกรรมของลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้ เมื่อเข้าใจพฤติกรรมหรือลักษณะของลูกค้าก็สามารถจะเสนอสินค้าหรือบริการที่ตรงต่อพฤติกรรมของลูกค้าได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย การจัดกลุ่มลูกค้าจะกระทำโดยพิจารณาจากข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าที่สามารถแสดงถึงลักษณะหรือพฤติกรรมของลูกค้าที่สนใจได้ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มักจะเก็บอยู่ในฐานข้อมูลระดับปฏิบัติการ (Operational Databases) จากการศึกษาถึงแนวปฏิบัติของสมาคมธนาคารไทยสำหรับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำการตลาดช่องทางต่าง ๆ เช่น การโทรติดต่อ การส่งอีเมล ข้อความ SMS หรืออื่น ๆ เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารแก่ลูกค้า ได้อธิบายและแบ่งลักษณะการประมวลผลข้อมูลไว้เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลหรือการใช้ข้อมูลเพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประเภทอื่นของธนาคาร, การวิเคราะห์ข้อมูลหรือการใช้ข้อมูลเพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน/ใกล้เคียงกับที่ลูกค้ามีอยู่กับธนาคาร และกรณีที่ธนาคารวิเคราะห์ข้อมูลหรือการใช้ข้อมูลเพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกับที่ลูกค้ามีอยู่หรือผลิตภัณฑ์อื่น ของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน กรณีที่ธนาคารไม่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารสามารถประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าภายใต้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม เพื่อวัตถุประสงค์ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินและ/หรือ พันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น¹⁵ ซึ่งธนาคารหลายแห่งได้นำเอาวัตถุประสงค์ในการประมวลผลเกี่ยวกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการมาแจ้งในประกาศความเป็นส่วนตัว Privacy Notice ด้วย ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีการระบุหัวข้อการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ไว้ชัดเจน และสำหรับกิจกรรมการประมวลผลนี้ธนาคารได้ระบุวัตถุประสงค์ไว้ใน Privacy Notice ว่า “การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การจัดการข้อร้องเรียน การประเมินความพึงพอใจ การดูแลลูกค้าโดย

¹⁵ Ibid. หน้า 66

พนักงานของธนาคาร การแจ้งเตือนหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการต่างๆ ประเภทเดียวกัน กับที่ท่านมีอยู่กับธนาคารซึ่งเป็นประโยชน์กับท่าน¹⁶ แต่ในขณะที่เดียวกันธนาคารบางแห่งใช้ฐานความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในวัตถุประสงค์เดียวกัน เช่น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีการระบุข้อความในหนังสือขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยระบุว่า “เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลยินยอมให้ธนาคารเก็บรวบรวมใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับติดต่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ธนาคารเห็นว่าเหมาะสมและน่าจะตรงกับความต้องการของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล”¹⁷ เป็นต้น อีกทั้งเมื่อพิจารณาธนาคารที่ให้บริการลูกค้ารายย่อยเป็นฐานลูกค้าสำคัญยกตัวอย่างเช่น ธนาคารซีทีแบงก์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ได้ระบุวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการสื่อสารบริการและผลิตภัณฑ์ในประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัวดังนี้ “เพื่อทำการสื่อสารกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของซีทีแบงก์ที่ท่านมีอยู่ในปัจจุบันหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ และบริการที่เกี่ยวข้อง ตามที่กฎหมายอนุญาตให้สามารถกระทำได้ และท่านไม่ได้ปฏิเสธการรับข้อมูลข่าวสารดังกล่าว”¹⁸ ว่าวัตถุประสงค์ที่แจ้งนั้นเป็นการประมวลผลด้วยฐานเพื่อความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร หรืออีกตัวอย่างของธนาคารที่ให้บริการแก่ฐานลูกค้ารายย่อยเป็นหลักและมีการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยด้วย เช่น ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ “เพื่อให้เจ้าหน้าที่ธนาคารสามารถดำเนินการติดต่อท่านเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และ/หรือให้บริการทางการตลาดบนวัตถุประสงค์เดิมตามช่องทางที่ท่านเคยได้รับการติดต่อกับธนาคาร”¹⁹ โดยระบุฐานการประมวลผลคือฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม

หากพิจารณาจากข้อเท็จจริงของการประมวลผลในส่วนนี้จะพบว่า วัตถุประสงค์ในการประมวลผลเดียวกันแต่ธนาคารมีการอ้างฐานการประมวลผลแตกต่างกัน เป็นการอ้างฐานเพื่อประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร และการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งการจะอ้างฐานการประมวลผลข้อมูลดังกล่าวได้ กิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้นต้องมี

¹⁶ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), "นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice)."

¹⁷ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), "หนังสือขอความยินยอมในการเก็บรวบรวมใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับลูกค้าทั่วไป และผู้เยาว์ที่มีอายุตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป."

¹⁸ ธนาคารซีทีแบงก์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน), "ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว Privacy Notice."

¹⁹ ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน), "ประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice)."

ความเหมาะสมที่จะใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย ปัจจุบันยังไม่มีประกาศกฎเกณฑ์ใดที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงินในการกำหนดมาตรฐานความเหมาะสมในการอ้างฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายที่ชัดเจนเพียงพอให้ธนาคารพาณิชย์ใช้ในการพิจารณาอ้างฐานเพื่อประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งผู้เขียนจะดำเนินการศึกษาถึงหลักการความจำเป็นและความเหมาะสมของการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมายของธนาคารสำหรับวัตถุประสงค์ดังกล่าวในการพิจารณาต่อว่าการประมวลผลนั้นเป็นไปตามข้อกำหนดพื้นฐานหรือไม่ในหัวข้อถัดไป เพื่อให้เกิดความชัดเจนและอาจใช้เป็นมาตรฐานในการอ้างฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคารพาณิชย์ต่อไป

ตารางที่ 5 ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ (A1)

วัตถุประสงค์การประมวลผล	ฐานการประมวลผล
(PL1) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> ● ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ● ฐานความยินยอม (Consent)
(PL2) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> ● ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ● ฐานความยินยอม (Consent)
(PL3) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ ซึ่งประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ	<ul style="list-style-type: none"> ● ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ● ฐานความยินยอม (Consent)
(HL1) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> ● ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ● ฐานความยินยอม (Consent)
(HL2) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ● ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของ

เป้าหมาย	<p>ธนาคาร (Legitimate Interest)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ฐานความยินยอม (Consent)
(HL3) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ ซึ่งประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ	<ul style="list-style-type: none"> ● ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ● ฐานความยินยอม (Consent)
(OL1) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> ● ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ● ฐานความยินยอม (Consent)
(OL2) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> ● ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ● ฐานความยินยอม (Consent)
(OL3) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ ซึ่งประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ	<ul style="list-style-type: none"> ● ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ● ฐานความยินยอม (Consent)
(CC1) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> ● ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ● ฐานความยินยอม (Consent)
(CC2) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> ● ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ● ฐานความยินยอม (Consent)
(CC3) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ ซึ่งประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ	<ul style="list-style-type: none"> ● ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ● ฐานความยินยอม (Consent)

3.2. การสมัครและการอนุมัติหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อ (A2)

การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ในกิจกรรมของการสมัครและการอนุมัติหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์การให้สินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อ การให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่ออื่นที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน และสินเชื่อบัตรเครดิตนั้นในกลุ่มของการสมัครและอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไม่ว่าจะเป็น การ เก็บรวบรวม ใช้ เผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลในแต่ละขั้นตอนกิจกรรมดังนี้

3.2.1. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection)

ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากลูกค้าที่แจ้งความประสงค์ในการขอสมัครสินเชื่อลงในแบบฟอร์มคำขอมีสินเชื่อในแต่ละผลิตภัณฑ์ ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารโดยข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมนั้นได้แก่ กลุ่มข้อมูลส่วนบุคคลตาม PII List คือ

- o PII Type ประเภท General Information ได้แก่ (Name, Family Name, Full name, Previous Full Name, Gender, Date of Birth, Age, ID Type, ID Number, Nationality, Passport Number/Nationality)
- o PII Type ประเภท Customer Contact Information ได้แก่ (Residential Address, ID Address, Mailing Address, Email Address, Telephone, Mobile Number, Fax Number, Other person contact Info., Emergency Contact Info.)
- o PII Type ประเภท Financial and Transaction Information ได้แก่ (Account Number, Credit/Debit Card Number, Credit/Debit Card Expiration Date, Product Type, Transaction Info., Outstanding Balance, Electronic Transaction Info., Income/Outcome Info., Credit Info., Credit history, Due diligence check, Sanction and money laundering check, Payment History, Asset Info., Product and asset portfolio, Payment/Receive Info., Transaction Behavior)

โดยเริ่มจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลกรอกใบคำขอสินเชื่อในรูปแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลส่วนบุคคลมากมาย เช่น ชื่อ นามสกุล เพศ วันเดือนปีเกิด อายุ ประเภทเอกสารแสดงตน หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขหนังสือเดินทาง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ รวมไปถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารความมีตัวตนของลูกค้า หรือธุรกิจของลูกค้า เอกสารแสดงความสามารถในการชำระหนี้ เลขที่บัญชี ประเภทของผลิตภัณฑ์ รายการเคลื่อนไหวในบัญชีเงินฝาก²⁰ นอกจากนี้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแล้ว

พิจารณาการทำธุรกรรมก่อนนำเสนออนุมัติ สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เจ้าหน้าที่ของธนาคารจะดำเนินการจัดทำเอกสารเพื่อแสดงผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้น ซึ่งในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการวิเคราะห์สินเชื่อโดยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลจากรายได้ประจำ และธุรกิจส่วนตัวของผู้กู้ ข้อมูลการชำระหนี้ ข้อมูลเครดิตประวัติการใช้สินเชื่อ การตรวจสอบภาระหนี้ ข้อมูลการชำระหนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สิน พฤติกรรมการทำรายการและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการ²¹

สำหรับกรณีพิจารณาข้อมูลของลูกค้าและดำเนินการอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อบัตรเครดิต ธนาคารจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากใบสมัคร โดยจะดำเนินการคัดแยกกลุ่มลูกค้าที่คุณสมบัติไม่ตรงตามกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยออกเพื่อบันทึกข้อมูลในระบบและปฏิเสธการอนุมัติบัตรเครดิต ข้อมูลจากใบสมัครที่ผ่านเกณฑ์จะถูกบันทึกลงในระบบงานของธนาคารพาณิชย์²² รวมถึงเอกสารแสดงตนของผู้สมัคร เพื่อประกอบการอนุมัติสินเชื่อบัตรเครดิต ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ในกิจกรรมนี้ ธนาคารปฏิบัติตามมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล²³ ที่ห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเว้นแต่เข้าข้อยกเว้นตามอนุมาตรา 1 - 6 รวมไปถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่นที่ไม่ใช่จาก

²⁰ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ การลงทุนในหลักทรัพย์ และการขายสินทรัพย์ของสถาบันการเงิน." หน้า 4

²¹ คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต, "ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต เรื่องหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดทำและการใช้แบบจำลองด้านเครดิตของสมาชิก." หน้า 1

²² บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน), "การประกอบธุรกิจของแต่ละธุรกิจ." หน้า 4

²³ "พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562." มาตรา 24

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรงตามมาตรา 25²⁴ ที่ห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลเก็บข้อมูลจากแหล่งอื่นเว้นแต่หากเป็นการเก็บรวบรวมกรณีตามอนุมาตรา 1 – 2 ดังนั้นกิจกรรมการสมัครและอนุมัติสินเชื่อ จะเห็นได้ว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งที่ไม่ใช่จากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรง เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลคู่สมรสของผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ จากผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อเอง ซึ่งธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลคู่สมรสเพื่อใช้ในการพิจารณาการให้สินเชื่อ ดังนั้นธนาคารจึงสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลคู่สมรสของผู้สมัครได้เนื่องจากมีความจำเป็นในการพิจารณาการให้บริการของธนาคาร²⁵ และเป็นไปตามหลักการ Data Minimisation



²⁴ Ibid.พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 25

²⁵ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

ตารางที่ 6 การเก็บรวบรวม ข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการสมัครและการอนุมัติหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อ (A2)

ประเภทสินเชื่อ	เจ้าของข้อมูล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูลส่วนบุคคล	รูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูล
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> แบบฟอร์มคำขอมีสินเชื่อ หนังสือยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลเครดิต KYC /EDD เอกสารแสดงตน
PL	<ul style="list-style-type: none"> คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> แบบฟอร์มคำขอมีสินเชื่อ สัญญาสินเชื่อ
HL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> แบบฟอร์มคำขอมีสินเชื่อ หนังสือยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลเครดิต KYC /EDD เอกสารแสดงตน

ประเภทสินเชื่	เจ้าของข้อมูล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูลส่วนบุคคล	รูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูล
HL	<ul style="list-style-type: none"> • คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ • คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> • แบบฟอร์มคำขอมสินเชื่อ • สัญญาสินเชื่อ
HL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • แบบฟอร์มคำขอมสินเชื่อ • สัญญาสินเชื่อ • สัญญาค่าประกัน
OL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> • แบบฟอร์มคำขอมสินเชื่อ • หนังสือยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลเครดิต • KYC /EDD • เอกสารแสดงตน
OL	<ul style="list-style-type: none"> • คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ • คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> • แบบฟอร์มคำขอมสินเชื่อ • สัญญาสินเชื่อ

ประเภทสินเชื่อ	เจ้าของข้อมูล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูลส่วนบุคคล	รูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูล
CC	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information 	<p>บุคคล</p> <ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> แบบฟอร์มสมัครบัตรเครดิต หนังสือยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลเครดิต KYC /EDD เอกสารแสดงตน
CC	<ul style="list-style-type: none"> คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> แบบฟอร์มสมัครบัตรเครดิต
CC	<ul style="list-style-type: none"> ผู้อ้างอิง 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ ผู้อ้างอิง 	<ul style="list-style-type: none"> แบบฟอร์มสมัครบัตรเครดิต

3.2.2. การใช้และการเปิดเผยข้อมูล (Use & Disclosure)

กิจกรรมการสมัครและอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อธนาคารพาณิชย์มีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยเจ้าหน้าที่สาขาตรวจสอบข้อมูลที่ลูกค้ากรอกลงในแบบฟอร์ม/คำขอ²⁶ เพื่อยืนยันตัวตนของลูกค้า ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า และเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลและเอกสารประกอบการในการขอสินเชื่อ²⁷ พร้อมส่งเอกสารที่เกี่ยวกับการขอสินเชื่อซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคลและเอกสารทางกฎหมาย เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน รายละเอียดแสดงรายได้ไปยังหน่วยงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งในการให้สินเชื่อธนาคารมีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นข้อมูลทางการเงินของลูกค้า ประวัติทางการเงิน ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ข้อมูลการจ่ายชำระ ข้อมูลที่ได้รับจากบริษัทข้อมูลเครดิต²⁸ มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอนุมัติสินเชื่อหากผลการพิจารณาอนุมัติจะดำเนินการส่งข้อมูลต่อไปยัง Back office operation เพื่อใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อจัดทำเอกสารสัญญา ให้มีผลบังคับได้ตามกฎหมาย เพื่อดำเนินการด้านเอกสารสัญญาและดำเนินการด้านหลักประกันสินเชื่อต่าง ๆ และธนาคารจะนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าบันทึกลงในระบบงานของธนาคาร และใช้ในการโอนเงินกู้ยืมเข้าบัญชีของลูกค้าที่ทำการขอสินเชื่อ เมื่อดำเนินการอนุมัติสินเชื่อพร้อมดำเนินการด้านเอกสารสัญญาเสร็จสิ้นและโอนเงินกู้ยืมเข้าบัญชีของลูกค้าแล้ว ส่งให้ส่วนงานสอบทานเอกสารสัญญาให้เป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย²⁹ หากการพิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อของลูกค้ารายนั้นแล้ว ธนาคารเห็นควรพิจารณาปฏิเสธการให้สินเชื่อ เนื่องจากผลการวิเคราะห์ด้านการเงินไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ ธนาคารจะจัดทำจดหมายแจ้งการปฏิเสธการให้สินเชื่อไปยังลูกค้าซึ่งระบุเหตุผล วงเงิน และวันที่ปฏิเสธการให้สินเชื่อ นั้น และจัดเก็บเอกสารตามระเบียบการจัดเก็บของธนาคาร

ในกิจกรรมนี้ นอกจากการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าภายในธนาคารแล้ว ธนาคารยังมีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไปยังหน่วยงานภายนอก โดยธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการตรวจสอบ

²⁶ Ibid. หน้า 119

²⁷ "กฎกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2563."

²⁸ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

หน้า 26

²⁹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การสอบทานธุรกรรมด้านสินเชื่อของสถาบันการเงิน." หน้า 3

ความสมบูรณ์ของหนังสือยินยอมในการตรวจสอบข้อมูลเครดิตจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (NCB) ซึ่งเป็นการเปิดเผยข้อมูลภายใต้พระราชบัญญัติประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 กำหนดให้บริษัทข้อมูลเครดิตเปิดเผยหรือให้ข้อมูลแก่สมาชิกหรือผู้ใช้บริการที่ประสงค์จะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์สินเชื่อและการออกบัตรเครดิต โดยในการเปิดเผยหรือให้ข้อมูลดังกล่าวต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อนทุกครั้ง³⁰ นอกจากนี้ธนาคารพาณิชย์อาจใช้บริการจากบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในการรับส่งเอกสารคำขอบัตรเครดิต หรือดำเนินการจัดหาลูกค้าบัตรเครดิต หรือสินเชื่อส่วนบุคคล เป็นต้น ดังนั้นผู้เขียนจึงได้สรุปข้อมูลการใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารพาณิชย์มีการประมวลผลข้อมูลในกิจกรรมการสมัครและอนุมัติหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อ โดยมีรายละเอียดดังตารางด้านล่าง



³⁰ "พระราชบัญญัติประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545." มาตรา 20

ตารางที่ 7 การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมการสมัครและอนุมัติสินเชื่อ (A2)

ประเภทสินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูลภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> Front Office 	(PL4) เพื่อยืนยันตัวตนของลูกค้า ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลและเอกสาร ประกอบการในการขอสินเชื่อ
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> Credit Analysis 	(PL5) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอนุมัติสินเชื่อ
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> Back Office 	(PL6) เพื่อจัดทำเอกสารสัญญาสินเชื่อ ให้มีผลบังคับได้ตามกฎหมาย

ประเภทสินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูลภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
PL	บุคคล <ul style="list-style-type: none"> • ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ • คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Risk Analysis • Reviewer 	(PL7) เพื่อสอบทานเอกสารให้เป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย
HL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ • คู่สมรส • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Front Office 	(HL4) เพื่อยืนยันตัวตนของลูกค้า ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลและเอกสารประกอบการในการขอสินเชื่อ
HL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ • คู่สมรส • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Credit Analysis 	(HL5) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอนุมัติสินเชื่อ

ประเภทสินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูลภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
HL	บุคคล <ul style="list-style-type: none"> • ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ • คู่สมรส • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Back Office 	(HL6) เพื่อจัดทำเอกสารสัญญาและหลักประกัน รวมถึงดำเนินการตามหลักประกัน ให้มีผลบังคับได้ตามกฎหมาย
HL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ • คู่สมรส • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Risk Analysis • Reviewer 	(HL7) เพื่อสอบทานเอกสารให้เป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย
OL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ • คู่สมรส • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Front Office 	(OL4) เพื่อยืนยันตัวตนของลูกค้า ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลและเอกสาร ประกอบการในการขอสินเชื่อ

ประเภทสินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูลภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
OL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ • คู่สมรส • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Credit Analysis 	(OL5) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอนุมัติสินเชื่อ
OL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ • คู่สมรส • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Back Office 	(OL6) เพื่อจัดทำเอกสารสัญญาและหลักประกัน รวมถึงดำเนินการด้านหลักประกัน ให้มีผลบังคับได้ตามกฎหมาย
OL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ • คู่สมรส • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Risk Analysis • Reviewer 	(OL7) เพื่อสอบทานเอกสารให้เป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย

ประเภทสินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูลภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
CC	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ • คู่สมรส • ผู้อ้างอิง 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Front Office 	(CC4) เพื่อยืนยันตัวตนของลูกค้า ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลและเอกสารประกอบการขอสินเชื่อ
CC	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ • คู่สมรส • ผู้อ้างอิง 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Credit Analysis 	(CC5) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอนุมัติสินเชื่อ
CC	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ • คู่สมรส • ผู้อ้างอิง 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Back Office 	(CC6) เพื่อจัดทำเอกสารสัญญา ให้มีผลบังคับได้ตามกฎหมาย

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูลภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
CC	บุคคล <ul style="list-style-type: none"> • ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ • คู่สมรส • ผู้อ้างอิง 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Risk Analysis Reviewer 	(CC7) เพื่อสอบทานเอกสารให้เป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย



ตารางที่ 8 การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการสมัครและอนุมัติหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อ

ประเภท สินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การเปิดเผยข้อมูล	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ 	(PL8) เพื่อตรวจสอบข้อมูลเครดิตและประวัติการใช้เครดิต สำหรับการพิจารณาสินเชื่อ
HL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ 	(HL8) เพื่อตรวจสอบข้อมูลเครดิตและประวัติการใช้เครดิต สำหรับการพิจารณาสินเชื่อ
OL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ 	(OL8) เพื่อตรวจสอบข้อมูลเครดิตและประวัติการใช้เครดิต สำหรับการพิจารณาสินเชื่อ
CC	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ 	(CC8) เพื่อตรวจสอบข้อมูลเครดิตและประวัติการใช้เครดิต สำหรับการพิจารณาสินเชื่อ
CC	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ คู่สมรส ผู้อ้างอิง 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลค่าขอบัตรเครดิต 	(CC9) เพื่อใช้ในการรับส่งค่าขอบัตรเครดิต

3.2.3. การจัดเก็บข้อมูล (Storage)

กิจกรรมการสมัครและอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อ มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และเอกสารประกอบในการอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อทั้งในรูปแบบของเอกสาร (Hard Copy) และรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยในส่วนของเอกสารต้นฉบับ เช่นเอกสารสัญญาจะมีการจัดเก็บไว้ในห้องมั่นคงที่อยู่ภายในธนาคาร รวมถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีการจัดเก็บไว้ในระบบของธนาคารตั้งแต่ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่จะต้องมีความมาตรการที่ทำให้มั่นใจว่ามีการการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลมีความสมบูรณ์ ธนาคารพาณิชย์จึงมีระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติสินเชื่อซึ่งพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติสินเชื่อจะสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลดังกล่าวได้ เพื่อใช้ในการหาข้อมูลของลูกค้าสำหรับนำไปวิเคราะห์การให้สินเชื่อของธนาคาร³¹

3.2.4. การเก็บรักษาข้อมูล (Retention)

ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าทั้งในรูปแบบของเอกสารต้นฉบับ (Hard Copy) และรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นเอกสารที่มีผลผูกพันตามกฎหมายได้แก่ สัญญาสินเชื่อ สัญญาหลักประกัน เอกสารประกอบการขออนุมัติ เอกสารบันทึกรายการเข้าเงินกู้ยืม โดยเอกสารประเภทเหล่านี้ ธนาคารมีระยะเวลาในการเก็บรักษา 10 ปี นับแต่ลูกค้าสิ้นสุดความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามอายุความในการฟ้องร้องดำเนินคดีตามกฎหมายสำหรับเอกสารแสดงตนและข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงตน ข้อมูลพิสูจน์เพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ธนาคารมีระยะเวลาในการเก็บรักษาเอกสารเกี่ยวกับการตรวจสอบ หรือพิสูจน์ทราบตัวตนลูกค้าเป็นเวลา 5 ปี และ 10 ปี ทั้งนี้ก็เพื่อให้สอดคล้องตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน³² ซึ่งทั้งหมดธนาคารจัดเก็บข้อมูลตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดให้ดำเนินการจัดเก็บ

³¹ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

³² "พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542." มาตรา 16

กรณีการจัดเก็บใบสมัครบัตรเครดิตที่มีการอนุมัติสินเชื่อ (Accept) ธนาคารพาณิชย์จะจัดเก็บเอกสาร และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สมัครตลอดไป แต่สำหรับการจัดเก็บใบสมัครที่ปฏิเสธ (Decline) จะมีการแบ่งการจัดเก็บเป็นกรณีคือ กรณีที่ผู้สมัครไม่ให้ความยินยอมในการนำข้อมูลไปใช้จัดทำแบบจำลองด้านเครดิต เอกสารการสมัครจะถูกจัดเก็บพร้อมใบสมัครและทำลายเมื่อครบ 2 ปี นับจากวันที่มีการปฏิเสธการให้สินเชื่อ และกรณีที่ผู้สมัครให้ความยินยอมในการนำข้อมูลมาใช้ในการจัดทำแบบจำลองด้านเครดิต จะดำเนินการจัดเก็บเฉพาะใบสมัคร, สำเนาบัตรประชาชน และหนังสือขอความยินยอมโดยจะจัดเก็บข้อมูลตลอดไป

ตารางที่ 9 ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมการสมัครและอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อ (A2)

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทเอกสาร	ระยะเวลาการจัดเก็บ
<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ คู่สมรส ผู้ค้ำประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> เอกสารแสดงตน KYC/EDD 	5 ปี และ 10 ปี นับแต่สิ้นสุดความสัมพันธ์
<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ คู่สมรส ผู้ค้ำประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> สัญญา สัญญา เชื้อ / สัญญา หลักประกัน 	10 ปี ตามอายุความตามกฎหมาย
<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> ใบสมัครบัตรเครดิตที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ใบสมัครบัตรเครดิตที่ถูกปฏิเสธและผู้สมัครยินยอมให้นำข้อมูลไปทำแบบจำลองด้านเครดิต 	ไม่มีอายุการจัดเก็บ
<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> ใบสมัครบัตรเครดิตที่ถูกปฏิเสธและผู้สมัครไม่ยินยอมให้นำข้อมูลไปทำแบบจำลองด้านเครดิต 	2 ปี นับจากวันที่มีการปฏิเสธการให้สินเชื่อ

3.2.5. ฐานการประมวลผล (Lawful Basis)

กิจกรรมการสมัครและอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อเป็นกิจกรรมที่ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการเพื่อให้สินเชื่อกับผู้กู้หรือผู้ขอสินเชื่อตามคำขอที่ส่งมายังธนาคาร สำหรับการพิจารณารับ ฐานการประมวลผลของธนาคารพาณิชย์ในกิจกรรมนี้อาจแบ่งการใช้ฐานการประมวลผลได้ตามวัตถุประสงค์ที่ธนาคารพาณิชย์ได้ดำเนินการประมวลผลข้อมูล สำหรับวัตถุประสงค์สำหรับการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสาร วิเคราะห์ข้อมูลในการพิจารณาอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อ หรือการจัดทำเอกสารสัญญาสินเชื่อเพื่อประกอบการให้สินเชื่อ ธนาคารสามารถใช้ฐานสัญญา³³ ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งถือเป็นกรณีที่การประมวลผลข้อมูลจำเป็นต่อการให้บริการตาม สัญญาที่ตกลงกันไว้ระหว่างธนาคารและเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือเมื่อจำเป็นต้องประมวลผล ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อปฏิบัติตามคำขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก่อนที่จะเข้าสู่การทำสัญญา³⁴

เพื่อให้ธนาคารมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเครดิตก่อนการให้สินเชื่อที่ครบถ้วนถูกต้อง ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของหนังสือยินยอมในการตรวจสอบข้อมูล เครดิตจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ (NCB) ซึ่งเป็นการเปิดเผยข้อมูลภายใต้พระราชบัญญัติ ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 ซึ่งกำหนดให้บริษัทข้อมูลเครดิตเปิดเผยหรือให้ข้อมูลแก่ สมาชิกหรือผู้ใช้บริการที่ประสงค์จะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์สินเชื่อและการออกบัตร เครดิต โดยในการเปิดเผยหรือให้ข้อมูลดังกล่าวต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อนทุกครั้ง³⁵ ในกรณีนี้ธนาคารพาณิชย์จะอ้างฐานความยินยอมสำหรับเป็นฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

สำหรับวัตถุประสงค์ที่ธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามนอกเหนือไปจากการปฏิบัติตามคำขอ ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือจำเป็นต่อการให้บริการตามสัญญาแล้ว ธนาคารยังมีขั้นตอนการ ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย³⁶ ในกรณีที่ธนาคารมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการประมวลผล ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อใช้ในการระบุตัวตน และตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า Know Your Customer (KYC), Customer Due Diligence (CDD) เพื่อปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการ

³³ "พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562." มาตรา 24(3)

³⁴ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

³⁵ "พระราชบัญญัติประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545." มาตรา 20

³⁶ "พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562." มาตรา 24 (6)

ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสอบสวนเอกสารสัญญาเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตาม
 แผนนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการสอบสวนธุรกรรมด้านสินเชื่อของสถาบันการเงิน การ
 ประมวลผลในขั้นตอนเหล่านี้ ธนาคารใช้ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation) เพราะมี
 หน้าที่ประมวลผลข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด โดยระบุได้อย่างชัดเจนว่ากำลังปฏิบัติหน้าที่ตาม
 บทบัญญัติใดของกฎหมาย³⁷

ตารางที่ 10 ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการสมัครและอนุมัติหรือปฏิเสธ สินเชื่อ (A2)

วัตถุประสงค์การประมวลผล	ฐานการประมวลผล
(PL4) เพื่อยืนยันตัวตนของลูกค้า ตรวจสอบเพื่อทราบ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลและเอกสารประกอบการในการขอสินเชื่อ	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation) , ฐ า น สั ญ ญา (Contract)
(PL5) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอนุมัติสินเชื่อ	ฐานสัญญา (Contract)
(PL6) เพื่อจัดทำเอกสารสัญญาสินเชื่อ ให้มีผลบังคับได้ตาม กฎหมาย	ฐานสัญญา (Contract)
(PL7) เพื่อสอบสวนเอกสารให้เป็นไปตามประกาศของ ธนาคารแห่งประเทศไทย	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(PL8) เพื่อตรวจสอบข้อมูลเครดิตและประวัติการใช้เครดิต สำหรับการพิจารณาสินเชื่อ	ฐานความยินยอม (Consent)
(HL4) เพื่อยืนยันตัวตนของลูกค้า ตรวจสอบเพื่อทราบ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลและเอกสารประกอบการในการขอสินเชื่อ	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation) , ฐ า น สั ญ ญา (Contract)
(HL5) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอนุมัติสินเชื่อ	ฐานสัญญา (Contract)
(HL6) เพื่อจัดทำเอกสารสัญญาสินเชื่อ ให้มีผลบังคับได้ตาม	ฐานสัญญา (Contract)

³⁷ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย." หน้า

วัตถุประสงค์การประมวลผล	ฐานการประมวลผล
กฎหมาย	
(HL7) เพื่อสอบถามเอกสารให้เป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(HL8) เพื่อตรวจสอบข้อมูลเครดิตและประวัติการใช้เครดิตสำหรับการพิจารณาสินเชื่อ	ฐานความยินยอม (Consent)
(OL4) เพื่อยืนยันตัวตนของลูกค้า ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลและเอกสารประกอบการในการขอสินเชื่อ	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation) , ฐานสัญญา (Contract)
(OL5) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอนุมัติสินเชื่อ	ฐานสัญญา (Contract)
(OL6) เพื่อจัดทำเอกสารสัญญาสินเชื่อ ให้มีผลบังคับได้ตามกฎหมาย	ฐานสัญญา (Contract)
(OL7) เพื่อสอบถามเอกสารให้เป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(OL8) เพื่อตรวจสอบข้อมูลเครดิตและประวัติการใช้เครดิตสำหรับการพิจารณาสินเชื่อ	ฐานความยินยอม (Consent)
(CC5) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอนุมัติสินเชื่อ	ฐานสัญญา (Contract)
(CC6) เพื่อจัดทำเอกสารสัญญา ให้มีผลบังคับได้ตามกฎหมาย	ฐานสัญญา (Contract)
(CC7) เพื่อสอบถามเอกสารให้เป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(CC9) เพื่อตรวจสอบข้อมูลเครดิตและประวัติการใช้เครดิตสำหรับการพิจารณาสินเชื่อ	ฐานความยินยอม (Consent)
(CC10) เพื่อใช้ในการรับส่งคำขอบัตรเครดิต	ฐานความยินยอม (Consent)

3.3. การประเมินราคา และจดทะเบียนหลักประกัน (A3)

การประเมินราคาหลักประกันโดยส่วนใหญ่สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หลักประกันนั้นจะเป็นอสังหาริมทรัพย์เพื่อการพาณิชย์ อสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น ไม่ว่าจะกระทำโดยผู้ประเมินราคาภายนอกหรือผู้ประเมินราคาภายใต้ธนาคารพาณิชย์ต้องถือปฏิบัติ ตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ การประเมินมูลค่าทรัพย์สินในประเทศไทยที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ประกาศใช้ เช่น วิธีคิดจากต้นทุน (Cost approach) หรือวิธีการเปรียบเทียบราคาตลาด (Direct sales comparison approach) หรือวิธีพิจารณาจากรายได้ (Income approach)³⁸ ธนาคารมีการประเมินและรวบรวมที่ดินโดยรอบเพื่อความแม่นยำในการประเมินราคาโดยจะมีการเก็บข้อมูลที่ดินโดยรอบ และเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ เช่น การประกาศขายในสื่อสาธารณะ ตัวแทนและนายหน้าขายที่ดิน ธนาคารพาณิชย์มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไม่ว่าจะเป็น การ เก็บ รวบรวม ใช้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในแต่ละขั้นตอนกิจกรรมดังนี้

3.3.1. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection)

ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจากคำขอประเมินราคา และเอกสารประกอบการประเมินราคา เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาที่ตั้งหลักทรัพย์ประกัน เก็บข้อมูลจากแหล่งสาธารณะ ประกาศขายในสื่อสาธารณะ นายหน้าขายที่ดิน เก็บข้อมูลจากสัญญาจ้างงาน โฉนดที่ดินเพื่อนำไปดำเนินการจดทะเบียนนิติกรรม หรือเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลโดยการจัดทำรายงานการประเมินราคา ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดให้มีกรรมการในคณะกรรมการพิจารณาและอนุมัติผู้ประเมินราคาและผลการประเมินราคาอย่างน้อย 3 คน เพื่อให้ทำหน้าที่ในการพิจารณาและอนุมัติผู้ประเมินราคาภายนอก รวมถึงผลการประเมินราคากิจการทั้งที่ประเมินโดยผู้ประเมิน

³⁸ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบาย เรื่องการประเมินราคาหลักประกันและอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการรับชำระหนี้ การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของสถาบันการเงิน", (2562). หน้า 3

ภายนอกและผู้ประเมินราคาภายใน³⁹ โดยข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมนั้นได้แก่ กลุ่มข้อมูลส่วนบุคคลตาม PII List คือ

- PII List ประเภท General Information Name, Family Name, Full name, Previous Full Name, Gender, Date of Birth, Age ID Number, Census Info., Signature
- PII List ประเภท Customer Contact Information ได้แก่ Residential Address, ID Address, Telephone Number, Mobile Number

นอกจากการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากชุดคำขอประเมินราคา สัญญาหลักประกันที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ให้ไว้แก่ธนาคารโดยตรงแล้ว ธนาคารพาณิชย์ยังมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินราคาหลักประกันจากแหล่งสาธารณะอื่นด้วย เช่น ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ใช้วิธีการอื่น โดยใช้เทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนงานด้านการสำรวจเช่น (Street view, Google map) ระบบฐานข้อมูลราคาหลักประกัน ระวังแดง หรือแบบจำลองทางสถิติที่สะท้อนปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าหลักประกัน⁴⁰ หรือแม้กระทั่งการสอบถามหรือตรวจสอบจากประกาศขายในสื่อสาธารณะ หรือโทรศัพท์สอบถามนายหน้าขายที่ดิน เป็นต้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

³⁹ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย." หน้า 106

⁴⁰ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบาย เรื่องการประเมินราคาหลักประกันและอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการรับชำระหนี้ การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของสถาบันการเงิน." หน้า

ตารางที่ 11 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรม การประเมินราคาและจดทะเบียนหลักประกัน (A3)

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูลส่วน	รูปแบบการเก็บ
HL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ ภาพถ่ายที่ตั้งทรัพย์, ระวางแดง (DOL) Google map ประกาศขายในสื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> คำขอประเมินราคาหลักประกัน สัญญาจำนอง/สัญญาจำนำ แผนที่ตั้งทรัพย์ รายงานประเมินราคาหลักประกัน
HL	<ul style="list-style-type: none"> คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ คู่สมรส ภาพถ่ายที่ตั้งทรัพย์, ระวางแดง (DOL) Google map ประกาศขายในสื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> คำขอประเมินราคาหลักประกัน สัญญาจำนอง/สัญญาจำนำ แผนที่ตั้งทรัพย์ รายงานประเมินราคาหลักประกัน

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูลส่วน	รูปแบบการเก็บ
OL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ ภาพถ่ายที่ตั้งทรัพย์สิน, ระวัง แดง (DOL) Google map ประกาศขายในสื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> คำขอประเมินราคาหลักประกัน สัญญาจำนวนง/สัญญาจำนำ แผนที่ตั้งทรัพย์สิน รายงานประเมินราคาหลักประกัน
OL	<ul style="list-style-type: none"> คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ คู่สมรส ภาพถ่ายที่ตั้งทรัพย์สิน, ระวัง แดง (DOL) Google map ประกาศขายในสื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> คำขอประเมินราคาหลักประกัน สัญญาจำนวนง/สัญญาจำนำ แผนที่ตั้งทรัพย์สิน รายงานประเมินราคาหลักประกัน

3.3.2. การใช้และการเปิดเผยข้อมูล (Use & Disclosure)

กิจกรรมการประเมินราคาหลักประกันและจดทะเบียนนิติกรรม ทั้งกรณีการประเมินราคาโดยธนาคารพาณิชย์ (Inhouse) หรือการให้ผู้บริการภายนอกเป็นผู้ประเมินราคาหลักประกัน (Outsource)⁴¹ จะมีการใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยส่วนพิจารณาส่งข้อมูลชุดค่าขอประเมินราคาหลักประกันให้กับหน่วยงานหลักประกันเพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับทรัพย์สินหลักประกัน จากนั้นนำข้อมูลส่วนบุคคลมาจัดทำเอกสารสำหรับการประเมินราคาหลักประกัน นำข้อมูลส่วนที่ได้รับไปตรวจสอบกับตำแหน่งที่ดิน / อาคารสิ่งปลูกสร้าง และตรวจสอบข้อมูลราคาตลาด และสำรวจทรัพย์สิน รายละเอียดทรัพย์สินหลักประกัน จัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกัน ส่งข้อมูลให้กับคณะกรรมการอนุมัติราคาประเมินหลักประกัน ดำเนินการจดทะเบียนนิติกรรมกับกรมที่ดิน หรือหน่วยงานของรัฐเพื่อให้นิติกรรมหลักประกันมีผลสมบูรณ์ กรณีหลักประกันมีราคาทรัพย์สินเกินกว่า 5 ล้านบาท นำข้อมูลไปใช้รายงานข้อมูลแก่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ส่งข้อมูลในรูปแบบเอกสาร (Hard copy) และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (Soft File) ไปยัง Back office เพื่อบันทึกข้อมูลการประเมินราคาลงในฐานข้อมูลหลักประกันของธนาคารพาณิชย์

กรณีที่ธนาคารพาณิชย์ใช้บริการผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) เป็นผู้ประเมินราคาหลักประกันจะมีขั้นตอนการใช้และเปิดเผยข้อมูล เพื่อวัตถุประสงค์ในการประเมินราคา และการจัดทำรายงานการประเมินราคา และส่งเล่มรายงานให้กับธนาคารพาณิชย์เพื่ออนุมัติราคาประเมินหลักประกันโดยขั้นตอนการใช้และเปิดเผยข้อมูลในการประเมินราคาหลักประกันสามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

⁴¹ Ibid. หน้า 4

ตารางที่ 12 การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมการประเมินราคาและจัดทะเบียนหลักทรัพย์ (A3)

ประเภท สินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูล ภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
HL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ คู่สมรส ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> Credit Analysis 	(HL9) เพื่อพิจารณามูลค่าหลักทรัพย์ประกอบงบการเงินให้ สินเชื่อ
HL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> Back office (เจ้าหน้าที่ หลักประกัน (Inhouse)) 	(HL10) เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักทรัพย์กับ ทรัพย์สินหลักประกัน (HL11) จัดทำรายงานประเมินราคาหลักทรัพย์ส่ง ข้อมูลให้กับคณะกรรมการอนุมัติราคาประเมิน หลักทรัพย์ (HL12) จัดทะเบียนนิติกรรมที่ดิน หรือหน่วยงาน ของรัฐเพื่อให้นิติกรรมหลักประกันมีผลสมบูรณ์ (HL13) รายงานข้อมูลแก่สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน (กรณีทรัพย์สินมีมูลค่าเกินกว่า 5 ล้านบาท)

ประเภท สินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูล ภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
HL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> Back office (คณะกรรมการอนุมัติราคา) 	(HL14) เพื่ออนุมัติราคาประเมินหลักประกัน
OL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ คู่สมรส ผู้ค้ำประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> Credit Analysis 	(OL9) เพื่อพิจารณามูลค่าหลักประกันประกอบกรให้สินเชื่อ
OL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> Back office (เจ้าหน้าที่หลักประกัน (Inhouse)) 	(OL10) เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับทรัพย์สินหลักประกัน (OL11) จัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกัน ส่งข้อมูลให้กับคณะกรรมการอนุมัติราคาประเมินหลักประกัน (OL12) จัดระเบียบนิติกรรมที่ดิน หรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้นิติกรรมหลักประกันมีผลสมบูรณ์ (OL13) รายงานข้อมูลแก่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (กรณีทรัพย์สินมีมูลค่าเกินกว่า 5 ล้านบาท)

ประเภท สินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูล ภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
OL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ คู่สมรส 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> Back office (คณะกรรมการอนุมัติราคา) 	(OL14) เพื่ออนุมัติราคาประเมินหลักทรัพย์



ตารางที่ 13 การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมการประเมินราคาและจัดทะเบียนหลักประกัน (A3)

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	เปิดเผยข้อมูล	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
HL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ คู่สมรส ผู้ค้ำประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) 	<p>(HL15) เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับพาร์ทเนอร์หลักประกันของผู้ให้บริการภายนอก</p> <p>(HL16) จัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกันของบริษัทผู้ให้บริการภายนอก</p> <p>เพื่อ ส่งข้อมูลให้กับคณะกรรมการอนุมัติราคาประเมินหลักประกันของธนาคาร</p>
OL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ คู่สมรส ผู้ค้ำประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) 	<p>(OL15) เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับพาร์ทเนอร์หลักประกันของผู้ให้บริการภายนอก</p> <p>(OL16) จัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกันของบริษัทผู้ให้บริการภายนอก</p> <p>เพื่อ ส่งข้อมูลให้กับคณะกรรมการอนุมัติราคาประเมินหลักประกันของธนาคาร</p>

3.3.3. การจัดเก็บข้อมูล (Storage)

กรณีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และเอกสารประกอบในการประเมินราคา หลักประกันมีการจัดเก็บทั้งในรูปแบบของเอกสาร (Hard Copy) และรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยในส่วนของเอกสารต้นฉบับ เช่น เอกสารสัญญาจ้างงาน โฉนดที่ดิน จะมีการจัดเก็บไว้ในห้องมั่นคงที่อยู่ภายในธนาคาร รวมถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีการจัดเก็บไว้ในระบบฐานข้อมูลหลักประกันของธนาคาร⁴²

3.3.4. การเก็บรักษาข้อมูล (Retention)

ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเช่น เอกสารสัญญาจ้างงาน โฉนดที่ดิน มีระยะเวลาในการเก็บรักษา 10 ปี นับแต่ลูกค้าสิ้นสุดความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากให้สอดคล้องตามอายุความของสัญญาสินเชื่อที่ลูกค้าได้ทำไว้กับธนาคารพาณิชย์ อีกทั้งการรายงานธุรกรรมทรัพย์สินต่อสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรม และบันทึกข้อเท็จจริงกฎหมายได้ให้ธนาคารพาณิชย์เก็บไว้เป็นระยะเวลา 5 ปี นับแต่ได้มีการทำธุรกรรมหรือบันทึกข้อเท็จจริงนั้น ซึ่งเป็นระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บ

สำหรับเอกสารประเภท คำขอประเมินราคาหลักประกัน ภาพถ่ายทรัพย์สินที่ตั้ง ข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าผู้รับบริการ รายงานการประเมินราคาหลักประกันหลังจากที่ธนาคารพาณิชย์มีการประเมินราคาหลักประกันเพื่อให้สินเชื่อกับลูกค้าไปแล้วตามประเภทของสินเชื่อนั้น ๆ ธนาคารพาณิชย์จะมีการทบทวนราคาประเมินของหลักประกัน นั้น และอาจนำวิธีการอื่นมาใช้ทดแทนในการทบทวนราคาประเมินของหลักประกัน⁴³ ซึ่งถือเป็นเอกสารและข้อมูลประกอบการประเมินมูลค่าทรัพย์สิน ถือเป็นหลักฐานสำคัญของผู้ประเมินและผู้สำรวจในการยืนยันการปฏิบัติงานประเมินตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ โดยเอกสารและข้อมูลการสำรวจทรัพย์สิน รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล

⁴² คณะทำงานเพื่อจัดทำคู่มือการกำกับและตรวจสอบผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม, "คู่มือการกำกับและตรวจสอบผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม,"(2563). หน้า 35

⁴³ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การประเมินราคาหลักประกัน และอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการรับชำระหนี้การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ." หน้า 4

การตลาด ข้อมูลการวิเคราะห์และประเมินมูลค่า เอกสารประกอบต่าง ๆ ผู้ประเมินจะต้องดูแลเพื่อให้มีการเก็บรักษาเอกสารและข้อมูลการประกอบการประเมินมูลค่าเป็นเวลาอย่างน้อย 5 ปี⁴⁴

ตารางที่ 14 ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมการประเมินราคาและจดทะเบียนหลักประกัน (A3)

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทเอกสาร	ระยะเวลาการจัดเก็บ
<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ ● คู่สมรส ● ผู้ค้ำประกัน 	สัญญาสัญญาเชื่อ / สัญญาจำนอง / สัญญาจำนำ	10 ปี ตามอายุความของกฎหมาย
<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ 	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรม และบันทึกข้อเท็จจริงแบบ รายงาน ธุรกรรม ปง.1-02	5 ปี
<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ขอสินเชื่อ / ผู้กู้ ● คู่สมรส 	คำขอประเมินราคาหลักประกัน, ภาพถ่ายทรัพย์สินที่ตั้ง, รายงานการประเมินราคาหลักประกัน	อย่างน้อย 5 ปี

3.3.5. ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Lawful basis)

กิจกรรมการประเมินราคาหลักประกัน และจดทะเบียนหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งในกระบวนการปฏิบัติงานของกิจกรรมดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์สามารถประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้โดยใช้ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมากกว่าหนึ่งฐานการประมวลผล ซึ่งการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลโดยชอบด้วยกฎหมาย ธนาคารจะมีการระบุฐานในการประมวลผลตามกฎหมาย (Lawful basis) ตามวัตถุประสงค์และกระทำเท่าที่จำเป็นตามหลักการประมวลผลข้อมูล

⁴⁴ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, "มาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพการประเมินมูลค่าทรัพย์สินในประเทศไทย." หน้า 31

ส่วนบุคคล ดังนั้นหากจะพิจารณากิจกรรมและวัตถุประสงค์ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการประเมินราคาและจดทะเบียนหลักประกัน อาจพิจารณาได้ดังนี้

ขั้นตอนการประเมินราคาตามคำขอที่ลูกค้าผู้กู้หรือผู้ขอสินเชื่อยื่นความประสงค์ในการขอให้ธนาคารพาณิชย์ประเมินราคาหลักประกัน เพื่อพิจารณามูลค่าหลักประกันประกอบการให้สินเชื่อ เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับทรัพย์สินหลักประกัน เพื่อการจัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกัน ส่งข้อมูลให้กับคณะกรรมการอนุมัติราคาประเมินหลักประกัน ธนาคารพาณิชย์ใช้ฐานการประมวลผลฐานสัญญา (Contract)⁴⁵ เนื่องจากเป็นกรณีที่มีการประมวลผลข้อมูลจำเป็นต่อการให้บริการตามสัญญาที่ตกลงกันไว้ระหว่างผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล และเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือเมื่อจำเป็นต้องประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อปฏิบัติตามคำขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ก่อนที่จะเข้าทำสัญญา⁴⁶ สำหรับวัตถุประสงค์ในการจดทะเบียนนิติกรรมกับกรมที่ดิน หรือหน่วยงานของรัฐเพื่อให้นิติกรรมหลักประกันมีผลสมบูรณ์ รายงานข้อมูลแก่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (กรณีทรัพย์สินมีมูลค่าเกินกว่า 5 ล้านบาท) วัตถุประสงค์เหล่านี้ธนาคารประมวลผลฐานเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)⁴⁷

การประเมินราคานี้ นอกเหนือจากการประเมินราคาโดยเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์เองแล้ว ยังมีการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกให้ไปทำการประเมินราคาหลักทรัพย์โดยดำเนินการแทนธนาคารพาณิชย์ในการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกันประเมินราคาโดยใช้ผู้ให้บริการภายนอก การที่ธนาคารเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อบุคคลที่สามในกิจกรรมการประมวลผลนี้ก็เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารเกี่ยวกับการรับรู้ถึงราคาหลักประกันที่เหมาะสม และมั่นใจว่าทรัพย์สินประกันที่ธนาคารรับเป็นหลักประกันจะไม่ใช่ทรัพย์สินที่ด้อยคุณภาพ และเพื่อประโยชน์ของธนาคารในการนำมูลค่าหลักประกันไปจัดชั้นและกันเงินสำรองของธนาคาร ซึ่งตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยระบุให้ธนาคารสามารถเลือกใช้ผู้ประเมินราคาภายนอกในการประเมินราคาหลักประกันตามแนวทางการเลือกใช้ได้เอง และต้องให้ผู้ให้บริการภายนอกที่ได้มาตรฐานตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในการประเมินราคาหลักประกัน นอกจากนั้นแม้ในสัญญาหรือข้อตกลงการให้สินเชื่อระหว่างเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลกับธนาคารจะไม่มีข้อตกลงหรือเงื่อนไขให้ธนาคารสามารถใช้

⁴⁵ "พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562." มาตรา 24 (3)

⁴⁶ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

⁴⁷ "พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562." มาตรา 24 (6)

บริการผู้ให้บริการภายนอกในการประเมินราคาก็ตาม แต่จากการที่ผู้เขียนได้ศึกษาถึงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสมาคมธนาคารไทยได้ให้คำตอบไว้ในส่วนของคำถามสำหรับวัตถุประสงค์ของการประมวลผลในส่วนนี้ว่า ธนาคารสามารถใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมได้หากพิจารณาแล้วว่าประโยชน์ที่ได้รับนั้นไม่เกินไปกว่าผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล⁴⁸ แต่หากจะพิจารณาเพิ่มเติมว่าวัตถุประสงค์ในการใช้ผู้ประเมินราคาภายนอกซึ่งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไปยังบุคคลที่สาม การอ้างฐานการประมวลผลดังกล่าวจะสามารถใช้ฐานการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 24(6) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ได้อีกฐานหนึ่งด้วยหรือไม่ ในกรณีของการปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมายหรือคำสั่งของหน่วยงานรัฐ ธนาคารก็สามารถอ้างได้ในส่วนที่ธนาคารอาจจะต้องเปิดเผยมูลค่าของอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการรับชำระหนี้ การประกันการให้สินเชื่อ โดยต้องจำแนกว่าเป็นราคาที่ประเมินโดยผู้ประเมินราคาภายนอกหรือผู้ประเมินราคาภายในไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินของสถาบันการเงินแก่ธนาคารแห่งประเทศไทย ตามข้อกำหนดในแนวนโยบายการประเมินราคาหลักประกัน⁴⁹ โดยทั้งหมดธนาคารอาจอ้างฐานการประมวลผลได้มากกว่าหนึ่งฐานการประมวลผลตามหลักกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แต่หากธนาคารพาณิชย์ใดเลือกที่จะใช้ฐานการประมวลผลความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว ตามความเห็นในแนวปฏิบัติของสมาคมธนาคารไทยเป็นฐานการประมวลผลสำหรับวัตถุประสงค์ดังกล่าวแล้ว ธนาคารจะต้องพิจารณาเพิ่มเติมถึงการประเมินการใช้ฐานความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบว่ามีความสมดุลระหว่างประโยชน์ที่ธนาคารจะได้รับกับสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ ตามหลักกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในหัวข้อถัดไป

ตารางที่ 15 ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการประเมินราคาหลักประกันและจดทะเบียนหลักประกัน (A3)

วัตถุประสงค์การประมวลผล	ฐานการประมวลผล
(HL9) เพื่อพิจารณามูลค่าหลักประกันประกอบการให้	ฐานสัญญา (Contract)

⁴⁸ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย." หน้า 105

⁴⁹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบาย เรื่องการประเมินราคาหลักประกันและอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการรับชำระหนี้ การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของสถาบันการเงิน." หน้า

วัตถุประสงค์การประมวลผล	ฐานการประมวลผล
สินเชื่อ	
(HL10) เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับ ทรัพย์สินหลักประกัน	ฐานสัญญา (Contract)
(HL11) จัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกัน ส่ง ข้อมูลให้กับคณะกรรมการอนุมัติราคาประเมิน หลักประกัน	ฐานสัญญา (Contract)
(HL12) จดทะเบียนนิติกรรมกับกรมที่ดิน หรือ หน่วยงานของรัฐเพื่อให้นิติกรรมหลักประกันมีผล สมบูรณ์	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(HL13) รายงานข้อมูลแก่สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน (กรณีทรัพย์สินมีมูลค่าเกินกว่า 5 ล้านบาท)	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(HL14) เพื่ออนุมัติราคาประเมินหลักประกัน	ฐานสัญญา (Contract)
(HL15) เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับ ทรัพย์สินหลักประกันของผู้ให้บริการภายนอก	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วย กฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(HL16) จัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกันของ บริษัทผู้ให้บริการภายนอกเพื่อ ส่งข้อมูลให้กับ คณะกรรมการอนุมัติราคาประเมินหลักประกันของ ธนาคาร	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วย กฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(OL9) เพื่อพิจารณามูลค่าหลักประกันประกอบการให้ สินเชื่อ	ฐานสัญญา (Contract)

วัตถุประสงค์การประมวลผล	ฐานการประมวลผล
(OL10) เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับ ทรัพย์สินหลักประกัน	ฐานสัญญา (Contract)
(OL11) จัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกัน ส่ง ข้อมูลให้กับคณะกรรมการอนุมัติราคาประเมิน หลักประกัน	ฐานสัญญา (Contract)
(OL12) จัดระเบียบนิติกรรมกับกรมที่ดิน หรือ หน่วยงานของรัฐเพื่อให้นิติกรรมหลักประกันมีผล สมบูรณ์	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(OL13) รายงานข้อมูลแก่สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน (กรณีทรัพย์สินมีมูลค่าเกินกว่า 5 ล้านบาท)	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(OL14) เพื่ออนุมัติราคาประเมินหลักประกัน	ฐานสัญญา (Contract)
(OL15) เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับ ทรัพย์สินหลักประกันของผู้ให้บริการภายนอก	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วย กฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(OL16) จัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกันของ บริษัทผู้ให้บริการภายนอกเพื่อ ส่งข้อมูลให้กับ คณะกรรมการอนุมัติราคาประเมินหลักประกันของ ธนาคาร	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วย กฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)

3.4. การติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4)

หลังจากที่ธนาคารพาณิชย์มีการปล่อยสินเชื่อผ่านขั้นตอนการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ รวมไปถึงการสมัครใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ และสินเชื่อบัตรเครดิตแล้ว ในรายละเอียดของกิจกรรมและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาในตอนต้น สำหรับกิจกรรมการประมวลผลการติดตามหนี้และการชำระหนี้ นั้น เป็นกิจกรรมที่มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกรณีที่ถูกค้าหรือเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีการใช้สินเชื่อ และต้องชำระหนี้คืนธนาคารภายในระยะเวลาที่กำหนดชำระหนี้ ธนาคารพาณิชย์จะมีกระบวนการติดตามทวงถามให้ลูกหนี้ชำระหนี้ ทั้งนี้ธนาคารต้องดำเนินการติดตามทวงถามหนี้โดยปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อลูกหนี้ ซึ่งธนาคารจะมีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมนี้อย่างไร ผู้เขียนจะดำเนินการศึกษาการไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมดังกล่าวโดยมีรายละเอียดดังนี้

3.4.1. การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล (Collection)

เริ่มต้นกระบวนการก่อนการแจ้งเตือนลูกค้าที่ผิดนัดชำระหนี้ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ หรือสินเชื่อบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์จะนำรายชื่อและข้อมูลการชำระหนี้จากประวัติการใช้สินเชื่อที่บันทึกประวัติการชำระหนี้ไว้บนระบบฐานข้อมูลของธนาคาร สำหรับลูกค้าที่ค้างชำระจนเลยกำหนดการชำระหนี้ รายชื่อของลูกค้าจะเข้าสู่ระบบการติดตามหนี้ของธนาคาร เมื่อจัดสรรรายชื่อลูกค้าที่ค้างชำระหนี้เรียบร้อยแล้ว ธนาคารจะนำข้อมูลที่อยู่หรือช่องทางการติดต่อลูกหนี้มารวบรวมเป็นบันทึกรายการสำหรับใช้ติดตามทวงถามหนี้กับลูกค้าที่ค้างชำระหนี้ และก่อนการติดตามทวงถามหนี้ธนาคารจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ เพื่อยืนยันตัวตนว่าเป็นบุคคลที่จะทวงถามหนี้หรือไม่ หลังจากนั้นจะดำเนินการติดตามและทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์ ส่งอีเมล หรือการส่งจดหมาย ตามข้อมูลที่ได้มีการจัดสรรออกมาเพื่อติดตามหนี้ เมื่อดำเนินการทวงถามหนี้เรียบร้อยแล้ว ธนาคารจะบันทึกผลการติดตามหนี้และจัดทำรายงานผลการติดตามหนี้ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากติดตามหนี้แล้วลูกหนี้ยังคงไม่ดำเนินการชำระหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ธนาคารจะนำข้อมูลส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นชื่อลูกหนี้ ยอดหนี้ที่ต้องชำระ วันที่ผิดนัดชำระหนี้ เพื่อออกหนังสือบอกกล่าวทวงถามให้ชำระหนี้ไปยัง

ลูกหนี้ รวมไปถึงผู้ค้าประกันกรณีสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่มีบุคคลค้าประกัน เพื่อแจ้งให้ชำระหนี้ ภายในระยะเวลาที่กำหนดทั้งยังเป็นบอกกล่าวก่อนการฟ้องเรียกให้ชำระหนี้ หากธนาคารพาณิชย์มีการว่าจ้างให้ผู้บริการภายนอกดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ ผู้ให้บริการที่ได้ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ นั้นจะบันทึกผลการติดตามหนี้และจัดทำรายงานส่งกลับมายังธนาคาร นอกจากนี้หากลูกหนี้รายนั้นมีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร และได้จัดทำหนังสือยินยอมให้ตัดเงินฝากเพื่อชำระหนี้แล้ว ธนาคารจะตรวจสอบบัญชีเงินฝากเพื่อหักกลบหนี้ และนำข้อมูลส่วนบุคคลมาออกหนังสือแจ้งหักกลบหนี้ให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิของธนาคารที่ใช้ในการหักกลบหนี้ และบันทึกการตัดบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้สินเชื่อ อีกกรณีหนึ่งหากลูกค้าประสงค์จะชำระหนี้ ธนาคารจะรับชำระหนี้และออกหนังสือแจ้งปลดภาระหนี้ไปยังลูกค้าและหรือผู้ค้าประกัน ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการติดตามหนี้และการชำระหนี้ ธนาคารมีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากขั้นตอนต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น โดยมีข้อมูลส่วนบุคคลดังนี้

- PII Type ประเภท General Information ได้แก่ (Name, Family Name, Full name, Previous Full Name, Gender, Date of Birth, Age, ID Type, ID Number, Nationality, Passport Number/Nationality)
- PII Type ประเภท Customer Contact Information ได้แก่ Residential Address, ID Address, Mailing Address, Email Address, Telephone Number, Mobile Number, Fax Number
- PII Type ประเภท Financial and Transaction Information ได้แก่ Account Number, Credit/Debit Card Number, Product Type, Billing Period, Outstanding Balance, Income/Outcome Info., Credit Info., Credit history, Due diligence check, Payment History

ตารางที่ 16 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ในกิจกรรมการติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4)

ประเภทสินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูลส่วน	รูปแบบการเก็บ
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ ระบบงานของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> บันทึกรายการสำหรับใช้ติดตามทางตามหนี้ อีเมลแจ้งเตือนการชำระหนี้ จดหมายแจ้งเตือนการชำระหนี้ บันทึกผลการติดตามหนี้ รายงานผลการติดตามหนี้ หนังสือยินยอมให้ตัดเงินฝากเพื่อชำระหนี้ หนังสือแจ้งหักลบกลบหนี้

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูลส่วน	รูปแบบการเก็บ
HL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ • ระบบงานของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> • บันทึกการสำหรับใช้ติดตามทาง ถามหนี้ • อีเมลแจ้งเตือนการชำระหนี้ • จดหมายแจ้งเตือนการชำระหนี้ • หนังสือบอกกล่าวทางถามให้ชำระ หนี้ • บันทึกผลการติดตามหนี้ • รายงานผลการติดตามหนี้ • หนังสือยินยอมให้ตัดเงินฝากเพื่อ ชำระหนี้ • หนังสือแจ้งหักลบกลบหนี้

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูล	รูปแบบการเก็บ
OL	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ ● ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information ● Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ ● ระบบงานของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ● บันทึกรายการสำหรับใช้ติดตามทาง ถามหนี้ ● อีเมลแจ้งเตือนการชำระหนี้ ● จดหมายแจ้งเตือนการชำระหนี้ ● หนังสือบอกกล่าวทางถามให้ชำระ หนี้ ● บันทึกผลการติดตามหนี้ ● รายงานผลการติดตามหนี้ ● หนังสือยินยอมให้ตัดเงินฝากเพื่อ ชำระหนี้ ● หนังสือแจ้งหักลบกลบหนี้

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูลส่วนบุคคล	รูปแบบการเก็บ
CC	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ • ระบบงานของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> • บันทึกรายการสำหรับใช้ติดตามวงถวน • อีเมลแจ้งเตือนการชำระหนี้ • จดหมายแจ้งเตือนการชำระหนี้ • บันทึกผลการติดตามหนี้ • รายงานผลการติดตามหนี้ • หนังสือยินยอมให้ตัดเงินฝากเพื่อชำระหนี้ • หนังสือแจ้งหักกลบหนี้

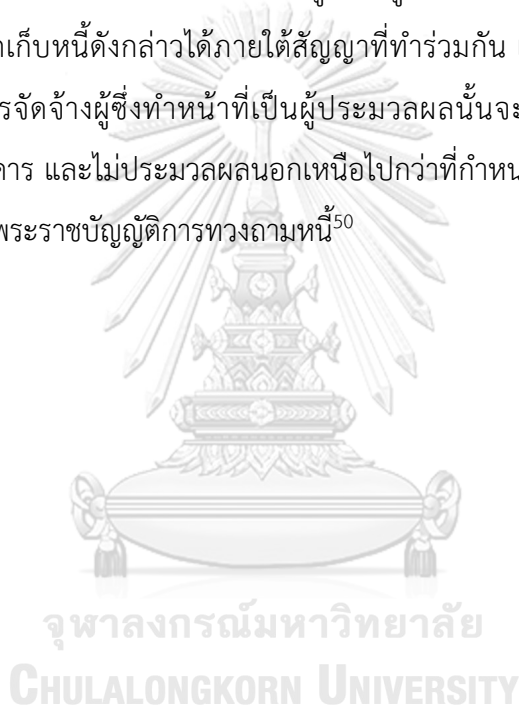
3.4.2. การใช้และการเปิดเผยข้อมูล (Use & Disclosure)

เมื่อธนาคารพาณิชย์ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากข้อ 3.4.1. แล้วนั้น ธนาคารจะใช้ข้อมูลส่วนบุคคลตามบันทึกการติดตามทวงถามหนี้เพื่อให้หน่วยงานติดตามทวงถามหนี้ ดำเนินการโทรศัพท์หรือเข้าพบลูกค้า หรือส่งข้อความผ่านทางอีเมลเพื่อแจ้งข้อมูลการผิดนัดชำระหนี้ ไปยังลูกหนี้พร้อมทั้งรายงานผลการติดตามให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากมีการทวงถามและเจรจา ให้ชำระหนี้แล้วลูกค้าปฏิเสธที่จะชำระหนี้ หรือยังคงค้างชำระหนี้ต่อไป กรณีที่ลูกค้ามีสินเชื่อบัตรเครดิตธนาคารจะปฏิเสธและยกเลิกการใช้บัตรเครดิต พร้อมทั้งส่งข้อมูลลูกหนี้ที่ไม่สามารถติดตามให้ชำระหนี้ได้ไปยังฝ่ายกฎหมายเพื่อพิจารณาดำเนินคดีกับลูกหนี้ที่ค้างชำระ

สำหรับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หรือสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุที่สินเชื่อนั้นมีการ ค้ำประกัน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้จะดำเนินการ ออกจดหมายบอกกล่าวทวงถามให้ชำระหนี้ไปยังผู้ค้ำประกันเพื่อให้ผู้ค้ำประกันแจ้งให้ลูกหนี้ติดต่อกลับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อสรุปหาแนวทางแก้ไขหนี้ร่วมกัน รวมไปถึงการออกติดตามบ้านหลักประกันเพื่อเจรจาให้ชำระหนี้ พร้อมทั้งรายงานผลการติดตามหนี้ หากลูกหนี้ประสงค์จะชำระหนี้ เจ้าหน้าที่สาขาที่รับชำระหนี้จะ ดำเนินการบันทึกการชำระหนี้ของลูกค้ำลงบนระบบงานเพื่อปิดบัญชีสินเชื่อ หรือชำระหนี้ที่ค้างค้าง และส่งข้อมูลไปยังเจ้าหน้าที่หลักประกันเพื่อพิจารณาไถ่ถอนหลักประกันให้กับลูกหนี้กรณีที่มีการ ชำระหนี้ทั้งจำนวนพร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังสาขาเพื่อรับทราบการไถ่ถอนหลักประกัน พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังสาขาเพื่อรับทราบการไถ่ถอนหลักประกันและแจ้งให้ลูกค้า ทราบต่อไป หากลูกค้าไม่ดำเนินการชำระหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนด หน่วยงานติดตามทวงถามหนี้ จะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ำนั้นในหนี้ที่ผิดนัดชำระทั้งหมดไปยังฝ่ายกฎหมายเพื่อพิจารณานุมัติ ดำเนินคดี และติดตามทวงถามหนี้อีกครั้งระหว่างการจัดเตรียมเอกสารในการฟ้องร้องดำเนินคดี เมื่อ ศาลพิจารณาคดีเสร็จสิ้น ธนาคารจะติดตามทวงถามหนี้หลังการพิพากษา และกรณีที่ธนาคารไม่สามารถใช้สิทธิตามกฎหมายได้ ธนาคารจะเสนอตัดหนี้สูญในรายลูกค้าที่เข้าหลักเกณฑ์

นอกจากที่ธนาคารจะมีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยส่งต่อข้อมูลกันผ่านหน่วยงานภายใน ธนาคารแล้ว ยังมีการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในการติดตามลูกหนี้ตามข้อมูลที่ธนาคารแจ้ง ไปยังผู้ให้บริการภายนอก ไม่ว่าจะเป็นการทวงถามหนี้ผ่านช่องทางโทรศัพท์ การส่งอีเมล หรือการส่ง จดหมายแจ้งให้ชำระหนี้ การสืบค้นข้อมูลของลูกหนี้ เมื่อผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการติดตามทวงถามหนี้จากลูกหนี้เรียบร้อยแล้วจะจัดส่งรายงานผลการติดตามหนี้กลับไปยังธนาคารเพื่อพิจารณา

ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้หากธนาคารมีการฟ้องร้องดำเนินคดีกับลูกหนี้เงินยืมที่มีคำพิพากษาแล้ว ธนาคารอาจว่าจ้างให้ผู้ให้บริการภายนอกติดตามทวงถามหนี้หลังศาลมีคำพิพากษา โดยธนาคารจะจัดส่งข้อมูลของลูกหนี้ให้กับผู้ให้บริการภายนอกเพื่อติดตามทวงถามหนี้ พร้อมทั้งให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดส่งรายงานผลการติดตามทวงถามหนี้กลับมายังธนาคาร หากจะพิจารณาถึงแนวปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้บริการภายนอก (Outsource Provider) ตามแนวปฏิบัติของสมาคมธนาคารไทย ในกรณีที่ลูกค้าเงินกู้ของธนาคารผิดนัดชำระหนี้กับธนาคารเกินระยะเวลาที่กำหนด ธนาคารทำการจัดจ้างตัวแทนในการเรียกเก็บหนี้ เพื่อเรียกเก็บหนี้ที่ค้างชำระ หรือจัดจ้างทนายความ เพื่อยื่นฟ้องลูกหนี้ที่ค้างชำระ ธนาคารสามารถเปิดเผยข้อมูลของลูกหนี้ให้กับตัวแทนในการเรียกเก็บหนี้หรือทนายความ เพื่อเรียกเก็บหนี้ดังกล่าวได้ภายใต้สัญญาที่ทำร่วมกัน เพื่อกำหนดอย่างชัดเจนว่า ตัวแทนที่ธนาคารทำการจัดจ้างผู้ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ประมวลผลนั้นจะประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะที่ทำได้กับธนาคาร และไม่ประมวลผลนอกเหนือไปกว่าที่กำหนดไว้ สำหรับการทวงถามหนี้ให้เป็นไปตามเกณฑ์ของพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้⁵⁰



⁵⁰ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

ตารางที่ 17 การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมการติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4)

ประเภท สินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูลภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานติดตามหนี้ 	<ul style="list-style-type: none"> (PL8) เพื่อแจ้งเตือนการชำระหนี้ (PL9) เพื่อติดตามวงหนี้ และ รายงานผลการติดตาม (PL10) เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิ ในการตัดหักกลบหนี้
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายกฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> (PL11) เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตาม กฎหมาย
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> Front office 	<ul style="list-style-type: none"> (PL12) เพื่อใช้รับชำระหนี้คืนเงินเชื่อจาก ลูกหนี้

ประเภท สินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล บุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูล ภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
HL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	หน่วยงานติดตามหนี้	(HL17) เพื่อแจ้งเตือนการชำระหนี้ (HL18) เพื่อติดตามทวงถามหนี้ และ รายงานผลการติดตาม (HL19) เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิใน การตัดหักถดถอยหนี้
HL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	ฝ่ายกฎหมาย	(HL20) เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตาม กฎหมาย
HL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้/ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	Front office	(HL21) เพื่อใช้รับชำระหนี้สินเชื่อจาก ลูกค้า

ประเภท สินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูล ภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
HIL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	Back Office (เจ้าหน้าที่หลักประกัน)	(HL22) เพื่อใช้ดำเนินการนิติกรรมการ เคลอนหลักประกัน
OL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	หน่วยงานติดตามหนี้	(OL17) เพื่อแจ้งเตือนการชำระหนี้ (OL18) เพื่อติดตามวงเงินหนี้ และ รายงานผลการติดตาม (OL19) เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิ ในการตัดหักกลบหนี้
OL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	ฝ่ายกฎหมาย	(OL20) เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดี ตามกฎหมาย

ประเภท สินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล บุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อ ข้อมูลภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
OL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	Front office	(OL21) เพื่อรับชำระหนี้สินซึ่งจากลูกหนี้
OL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	Back Office (เจ้าหน้าที่ หลักประกัน)	(OL22) เพื่อใช้ในการทำนิติกรรมการไถ่ถอน หลักประกัน
CC	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	หน่วยงาน ติดตามหนี้	(CC11) เพื่อแจ้งเตือนการชำระหนี้ (CC12) เพื่อติดตามทวงถามหนี้ และรายงานผลการ ติดตาม (CC13) เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิในการตัดหักกลบ ลบหนี้เพื่อชำระหนี้บัตรเครดิต (CC14) เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการยกเลิกสินเชื่อ บัตรเครดิต

ประเภท สินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูลภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
CC	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	ฝ่ายกฎหมาย	(CC15) เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตามกฎหมาย
CC	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	Front office	(CC16) เพื่อรับชำระหนี้เงินเชื่อจากลูกค้าหนี้

ตารางที่ 18 การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมการติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4)

ประเภทสินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	เปิดเผยข้อมูล	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ให้บริการ <p>ภายนอกในการติดตามหนี้</p>	(PL13) เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตามกฎหมาย
HL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ให้บริการ <p>ภายนอกในการติดตามหนี้</p>	(HL23) เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตามกฎหมาย

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	เปิดเผยข้อมูล	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
OL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ให้บริการ <p>ภายนอกในการติดตามหนี้</p>	(OL23) เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตามกฎหมาย
CC	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ให้บริการ <p>ภายนอกในการติดตามหนี้</p>	(CC17) เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตามกฎหมาย

3.4.3. การจัดเก็บข้อมูล (Storage)

กรณีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และเอกสารประกอบในการติดตาม เจรจา และประนอมหนี้ รวมถึงเอกสารในการดำเนินคดีตามกฎหมาย มีการจัดเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบของ เอกสาร (Hard Copy) และรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยในส่วนของเอกสารต้นฉบับ เช่นเอกสาร สัญญาจ้างงาน โฉนดที่ดิน จะมีการจัดเก็บไว้ในห้องมั่นคงที่อยู่ภายในธนาคาร รวมถึงข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์มีการจัดเก็บไว้ในระบบฐานข้อมูลหลักประกันของธนาคาร

3.4.4. การเก็บรักษาข้อมูล (Retention)

การเก็บรักษาข้อมูลในกิจกรรมการติดตามหนี้และการชำระหนี้ นั้น ข้อมูลส่วนบุคคลที่ ปรากฏบนเอกสารหรือระบบงานซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นเอกสารที่ทำขึ้นเพื่อผลผูกพันตามกฎหมายของ ลูกค้าที่ธนาคารจะต้องดำเนินการฟ้องร้อง หรืออยู่ระหว่างดำเนินคดี ซึ่งระยะเวลาการเก็บรักษา เอกสารหรือข้อมูลส่วนบุคคลประเภทนี้ ธนาคารพาณิชย์มักจะกำหนดระยะเวลาการเก็บให้สอดคล้อง กับอายุความตามกฎหมาย โดยจะเก็บไว้จนกว่าคดีจะถึงที่สุดหรือได้รับคำสั่งเปลี่ยนแปลงใด ๆ แน่แน่นอนว่าผู้ที่เขียนได้ศึกษาถึงการประมวลผลข้อมูลของกิจกรรมการติดตามหนี้และการชำระหนี้ หากผู้เขียนจะแบ่งประเภทเอกสารที่มีข้อมูลส่วนบุคคลเป็นเอกสารที่มีผลผูกพันตามกฎหมายโดยตรง ซึ่งได้แก่ หนังสือแจ้งเตือนให้ชำระหนี้ หรือหนังสือบอกกล่าวทวงถามหนี้ ซึ่งเป็นเอกสารที่มีกฎหมาย กำหนดระยะเวลาไว้อย่างชัดเจน คือ 10 ปีตามอายุความของกฎหมาย แต่จะเห็นได้ว่ายังมีเอกสาร บางประเภทที่ธนาคารใช้เพื่อติดตามหรือควบคุมกระบวนการติดตามการชำระหนี้ของลูกค้าซึ่งไม่ได้ใช้ สำหรับการฟ้องร้องดำเนินคดีหรือการบังคับคดีตามกฎหมายได้ เป็นเพียงการรายงานหรือเพื่อเป็น ข้อมูลสำหรับบันทึกประวัติการใช้หรือชำระสินเชื่อของลูกค้า แม้ไม่มีกฎหมายกำหนดระยะเวลาการ จัดเก็บเอาไว้ แต่ในทางปฏิบัติของธนาคารพาณิชย์ เอกสารเหล่านี้อาจมีความจำเป็นในการติดตาม และชำระหนี้ไปจนกว่าจะสิ้นสุดภาระหนี้หรือคดีถึงที่สุด ธนาคารพาณิชย์จึงกำหนดระยะเวลาการ จัดเก็บของเอกสารเหล่านี้ไว้เป็นเวลา 10 ปี ตามกำหนดอายุความของหนี้ที่ลูกหนี้ค้างชำระในแต่ละ ประเภทสินเชื่อ

ตารางที่ 19 ระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมการติดตามหนี้และการชำระหนี้
(A4)

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทเอกสาร	ระยะเวลาการจัดเก็บ
<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ค้ำประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • บันทึกรายการสำหรับใช้ติดตามทวงถามหนี้ • บันทึกผลการติดตามหนี้ • รายงานผลการติดตามหนี้ 	ไม่มีระยะเวลาการจัดเก็บ
<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ค้ำประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • จดหมายแจ้งเตือนการชำระหนี้ • หนังสือยินยอมให้ตัดเงินฝากเพื่อชำระหนี้ • หนังสือแจ้งหักกลบหนี้ 	10 ปีตามอายุความของกฎหมาย

3.4.5. ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Lawful basis)

กิจกรรมการประมวลผลข้อมูลบุคคลกรณีการติดตามหนี้และการชำระหนี้ นั้นจะสามารถอ้างฐานการประมวลผลได้มากกว่าหนึ่งฐานการประมวลผลหรือไม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะและวัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้น ซึ่งจากการพิจารณาถึงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ศึกษามาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในการให้สินเชื่อหรือการทวงถามชำระหนี้ ธนาคารมีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นข้อมูลทางการเงินของลูกค้า อันได้แก่ ข้อมูลการจ่ายชำระหนี้ สำหรับใช้ในการติดตามทวงถามหนี้ เช่น ข้อมูลการผัดนัดชำระหนี้ของลูกค้า ข้อมูลการใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ ซึ่งธนาคารสามารถจะประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวได้ภายใต้ฐานสัญญา (Contract)⁵¹ ธนาคารจึงมีการประมวลผลข้อมูลในฐานสัญญา (Contract) ในกรณีที่การประมวลผลข้อมูลจำเป็นต่อการให้บริการตามสัญญาที่ตกลงกันไว้ระหว่างธนาคารกับผู้กู้ หรือผู้ขอสินเชื่อ สำหรับวัตถุประสงค์ดังนี้ เพื่อแจ้งเตือนการชำระหนี้ เพื่อติดตามทวงถามหนี้ และรายงานผล

⁵¹ Ibid. หน้า 26

การติดตาม เพื่อรับชำระหนี้สินเชื่อจากลูกหนี้เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการยกเลิกสินเชื่อบัตรเครดิต สำหรับวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิในการตัดหักกลบบทหนี้ตามสัญญา⁵²

กรณีการประมวลผลฐานเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย⁵³ เพื่อใช้ดำเนินการทำนิติกรรมการไถ่ถอนหลักประกันประเภทสินเชื่อเพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตามกฎหมายทั้งของธนาคารและกรณีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตามกฎหมายธนาคารว่าจ้างให้ผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการแม้ธนาคารกับบริษัทผู้ให้บริการภายนอกจะมีสัญญาที่ทำร่วมกันในข้อตกลงเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ดังตัวอย่างที่ระบุในแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสมาคมธนาคารไทย ซึ่งระบุถึงกรณีที่ลูกค้านักของธนาคารผิดนัดชำระหนี้กับธนาคารเกินระยะเวลาที่กำหนด ธนาคารทำการจัดจ้างตัวแทนในการเรียกเก็บหนี้ เพื่อเรียกเก็บหนี้ที่ค้างชำระ หรือจัดจ้างทนายความ เพื่อยื่นฟ้องลูกหนี้ที่ค้างชำระ ธนาคารสามารถเปิดเผยข้อมูลของลูกหนี้ให้กับตัวแทนในการเรียกเก็บหนี้ได้ เพื่อเรียกเก็บหนี้ดังกล่าวภายใต้สัญญาที่ทำร่วมกัน (Data Processing Agreement) เพื่อกำหนดอย่างชัดเจนว่า ตัวแทนที่ธนาคารทำการจัดจ้างผู้ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ประมวลผลข้อมูลนั้น จะประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะตามข้อตกลงที่ทำไว้กับธนาคาร ไม่ประมวลผลนอกเหนือไปกว่าที่กำหนดไว้ สำหรับการทวงถามหนี้ให้เป็นไปตามเกณฑ์ของพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้⁵⁴

ตารางที่ 20 ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4)

วัตถุประสงค์การประมวลผล	ฐานการประมวลผล
(PL8) เพื่อแจ้งเตือนการชำระหนี้	ฐานสัญญา (Contract)
(PL9) เพื่อติดตามทวงถามหนี้ และรายงานผลการติดตาม	ฐานสัญญา (Contract)

⁵² "พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562." มาตรา 24(3)

⁵³ Ibid. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 24(6)

⁵⁴ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

วัตถุประสงค์การประมวลผล	ฐานการประมวลผล
(PL10) เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิในการตัดหัก กลบหนี้	ฐานสัญญา (Contract)
(PL11) เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตามกฎหมาย	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(PL12) เพื่อใช้รับชำระหนี้สินเชื่อจากลูกหนี้	ฐานสัญญา (Contract)
(PL13) เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตามกฎหมาย ของผู้ให้บริการภายนอก	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(HL17) เพื่อแจ้งเตือนการชำระหนี้	ฐานสัญญา (Contract)
(HL18) เพื่อติดตามทวงถามหนี้ และรายงานผล การติดตาม	ฐานสัญญา (Contract)
(HL19) เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิในการตัดหัก กลบหนี้	ฐานสัญญา (Contract)
(HL20) เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตามกฎหมาย	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(HL21) เพื่อใช้รับชำระหนี้สินเชื่อจากลูกหนี้	ฐานสัญญา (Contract)
(HL22) เพื่อใช้ดำเนินการนิติกรรมการไถ่ถอน หลักประกัน	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(HL23) เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตามกฎหมาย ของผู้ให้บริการภายนอก	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(OL17) เพื่อแจ้งเตือนการชำระหนี้	ฐานสัญญา (Contract)
(OL18) เพื่อติดตามทวงถามหนี้ และรายงานผล การติดตาม	ฐานสัญญา (Contract)
(OL19) เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิในการตัดหัก กลบหนี้	ฐานสัญญา (Contract)

วัตถุประสงค์การประมวลผล	ฐานการประมวลผล
(OL20) เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตามกฎหมาย	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(OL21) เพื่อรับชำระหนี้สินเชื่อจากลูกหนี้	ฐานสัญญา (Contract)
(OL22) เพื่อใช้ดำเนินการทำนิติกรรมการไถ่ถอนหลักประกัน	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(OL23) เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตามกฎหมายของผู้ให้บริการภายนอก	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(CC11) เพื่อแจ้งเตือนการชำระหนี้	ฐานสัญญา (Contract)
(CC12) เพื่อติดตามทวงถามหนี้ และรายงานผลการติดตาม	ฐานสัญญา (Contract)
(CC13) เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิในการตัดหักกลบบทหนี้เพื่อชำระหนี้บัตรเครดิต	ฐานสัญญา (Contract)
(CC14) เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการยกเลิกสินเชื่อบัตรเครดิต	ฐานสัญญา (Contract)
(CC15) เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตามกฎหมาย	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
(CC16) เพื่อรับชำระหนี้สินเชื่อจากลูกหนี้	ฐานสัญญา (Contract)
(CC17) เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตามกฎหมายของผู้ให้บริการภายนอก	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)

3.5. การให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5)

กิจกรรมการให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตนั้นหากจะกล่าวถึงขั้นตอนการไหลเวียนหรือส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลอาจจะเริ่มพิจารณาได้จาก เมื่อผู้ถือบัตรได้รับบัตรที่อนุมัติแล้วจากธนาคารพาณิชย์และนำบัตรนั้นไปใช้ชำระค่าสินค้าและบริการต่อร้านค้า ร้านค้าจะติดต่อกับธนาคาร

(Acquiring Bank) ซึ่งจะเป็นตัวกลางในการติดต่อธนาคาร ในฐานะธนาคารผู้ออกบัตร หรือ Issuing Bank และเพื่อให้เป็นผู้พิจารณาอนุมัติการใช้จ่ายครั้งนั้นๆ และแจ้งผลกลับไปยังร้านค้าอีกครั้งหนึ่ง โดยการใช้จ่ายหรือทำธุรกรรมผ่านบัตรเครดิตจะดำเนินการผ่าน Payment Gateway ซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่เป็นตัวแทนโอนเงินหรือรับชำระเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเป็นผู้รับข้อมูลการชำระเงินจากร้านค้า และส่งข้อมูลไปยังผู้ควบคุมระบบการรับชำระเงิน Payment Processor⁵⁵ ดังนั้นหากจะพิจารณาถึงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต อาจจะต้องพิจารณาภาพรวมของกระบวนการใช้บัตรเครดิต ซึ่งแบ่งออกเป็น การอนุมัติรายการใช้บัตรเครดิต การปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิต รวมไปถึงการอายัดบัตรเครดิต ซึ่งมีการไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคลดังนี้

3.5.1. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection)

กรณีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากกิจกรรมการให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตนั้นมีส่วนที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการอนุมัติอนุญาต/ปฏิเสธผู้ถือบัตรจากการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ไม่ว่าจะธนาคารจะอยู่ในฐานะธนาคารผู้ออกบัตร หรือ Issuing Bank หรือ Acquiring Bank เมื่อผู้ถือบัตรใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้าและบริการจากร้านค้า ระบบจะบันทึกข้อมูลการใช้บัตรเครดิตและข้อมูลในการทำธุรกรรม หากผู้ถือบัตรซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล พบว่ารายการใช้บัตรเครดิตนั้นไม่ถูกต้อง หรือไม่ได้เป็นผู้ทำธุรกรรมการใช้บัตรเครดิตนั้น ผู้ถือบัตรจะยื่นคำขอปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิตมายังธนาคารเพื่อให้ธนาคารพิจารณาและยกเลิกรายการใช้บัตรเครดิตดังกล่าว โดยในส่วนนี้ธนาคารจึงมีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากคำขอปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิตที่ผู้ถือได้ยื่นต่อธนาคาร เมื่อผู้ถือบัตรมีการใช้จ่ายค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต หากภายหลังการได้รับอนุมัติสินเชื่อ หรือการใช้บริการบัตรเครดิตแล้วผู้ถือบัตรมีความประสงค์ที่จะอายัดบัตรเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่จำเป็นของเจ้าของข้อมูล ผู้ถือบัตรจะยื่นคำขออายัดบัตรเครดิตมายังธนาคารเพื่อให้พิจารณาและอายัดบัตรเครดิตตามความประสงค์ของผู้ถือบัตร ซึ่งข้อมูลที่ธนาคารมีการเก็บรวบรวมนั้น นอกจากจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้แล้ว จะเห็นว่า

⁵⁵ Mark Stiltner, "Credit Card Payment Processing 101: Everything Merchants Need to Know," [Online] Accessed: 23/10/2021. Available from: <https://www.rapyd.net/blog/credit-card-payment-processing-101/>

กิจกรรมนี้มีความเกี่ยวข้องกับระบบงานและระบบรับชำระเงินเป็นส่วนสำคัญ ดังนั้นนอกเหนือไปจากข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเจ้าของข้อมูลแล้ว ยังมีข้อมูลด้านเทคโนโลยีที่อาจเชื่อมโยงถึงเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ โดยมีประเภทข้อมูลส่วนบุคคลดังนี้

- o PII Type ประเภท General Information ได้แก่ Name, Family Name
- o PII Type ประเภท Customer Contact Information ได้แก่ Residential Address, ID Address, Mailing Address, Email Address, Telephone Number, Mobile Number, Fax Number
- o PII Type ประเภท Financial and Transaction Information ได้แก่ Credit/Debit Card Number, Credit/Debit Card Expiration Date, Product Type, Outstanding Balance, Electronic Transaction Info., Income/Outcome Info., Credit Info., Credit history, Due diligence check, Payment History
- o PII Type ประเภท Technical Information ได้แก่ IP Address, Media Access Control, MAC Address, Web Breacon, Activity Log, Device ID

ตารางที่ 21 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมการให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5)

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูล	รูปแบบการเก็บ
CC	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information Technical Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ ธนาคารในฐานะ Issuing Bank ธนาคารในฐานะ Acquiring Bank Payment Gateway Payment Processor 	<ul style="list-style-type: none"> คำขอเปิดใช้บัตรเครดิต บันทึกรายการการใช้บัตรเครดิต คำขอปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิต คำขออายัดรายการใช้บัตรเครดิต คำขอเปลี่ยนแปลงรายการบัตร

3.5.2. การใช้และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Use & Disclosure)

จากที่ได้ศึกษาถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลในหัวข้อ 3.5.1 แล้วนั้น ต่อไปเป็นการพิจารณาถึงการใช้และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งข้อมูลผู้ถือบัตรจะถูกส่งจากธนาคาร/ผู้ประมวลผลสำหรับการกำหนดเส้นทางผ่านเครือข่ายบัตร ไปยังธนาคารผู้ออกบัตรของผู้ถือบัตรเพื่อขออนุมัติธุรกรรมได้รับการอนุมัติหรือปฏิเสธเมื่อมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการทำธุรกรรมแล้ว กรณีใช้บัตรของธนาคารกับเครื่องรูดบัตรเครดิตในระบบ Electronic Data Capture (EDC) เครื่องในระบบนี้จะ เป็นเครื่องที่เชื่อมโยงระหว่างระบบของธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรกับธนาคาร/บริษัทร้านค้า ผ่านทางสายโทรศัพท์หรือ Lease Line ดังนั้นระบบการอนุมัติการใช้จึงสามารถทำได้ทันทีที่ผู้ถือบัตรของธนาคาร นำบัตรไปใช้ โดยไม่ต้องมีการโทรศัพท์ติดต่อบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร ระบบจะพิจารณาและอนุมัติการใช้จ่ายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ระบบเครื่องรูดบัตรเครดิตส่งข้อมูลส่วนบุคคลต่อไปยังระบบ Credit card Network ของธนาคารพาณิชย์เจ้าของเครื่อง⁵⁶ กรณีเป็นการใช้บัตรเครดิตต่างธนาคาร ระบบเครื่องรูดบัตรเครดิตส่งข้อมูลส่วนบุคคลต่อไปยังระบบ Credit card Network ของธนาคารพาณิชย์ผู้ออกบัตร Issuing Bank เพื่อยืนยันการทำธุรกรรมและอนุมัติยอดชำระจากวงเงินที่มีอยู่ของผู้ถือบัตร

สำหรับการปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิตเจ้าหน้าที่สาขารับคำขอปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิต และส่งข้อมูลให้ส่วนงานบัตรเครดิตพิจารณาดำเนินการตามคำขอลูกค้า เจ้าหน้าที่ส่วนบัตรเครดิตตรวจสอบคำขอปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิตกับหลักฐานการแสดงตนของลูกค้า และรายการรับชำระเงิน ตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลบัตรเครดิต เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่ทำรายการเป็นเจ้าของบัตรเครดิตที่ขอปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิต วิเคราะห์ความเสี่ยงของรายการรับชำระเงินเพื่อพิจารณาความเป็นไปได้ในการทุจริตของลูกค้าหรือบุคคลภายนอก ทบทวนรายการภายหลังการตัดวงเงินเพื่อตรวจจับผิดกรรมการใช้งานและความผิดปกติ

กรณีที่ลูกค้ามีความประสงค์จะอายัดบัตรเครดิต เจ้าหน้าที่สาขารับคำขอยายัดบัตรเครดิต และส่งข้อมูลให้ส่วนงานบัตรเครดิตพิจารณาดำเนินการตามคำขอลูกค้า เจ้าหน้าที่ส่วนบัตรเครดิตตรวจสอบคำขอยายัดบัตรเครดิตกับหลักฐานการแสดงตนของลูกค้าตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลและ

⁵⁶ Ibid.

ข้อมูลบัตรเครดิต เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่ทำรายการเป็นเจ้าของบัตรเครดิตที่ขออายุบัตรเครดิต และ
พิสูจน์ตัวตนของผู้ถือบัตรเครดิตดำเนินการอายุบัตรเครดิตในระบบงานของธนาคารเพื่อปฏิบัติตาม
คำขอของลูกค้าหรือผู้ถือบัตรเครดิต ติดต่อลูกค้าเพื่อตรวจสอบและพิสูจน์ยืนยันตัวตนก่อนออกบัตร
เครดิตทดแทนให้ตามคำร้องขอ



ตารางที่ 22 การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมการให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต(A5)

ประเภท สินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อ ข้อมูลภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
CC	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information Technical Information 	<ul style="list-style-type: none"> สายบัตร เครดิต 	<p>(CC18) เพื่อใช้ในการดำเนินการขอสินเชื่อที่มีรายการผ่านระบบ</p> <p>(CC19) เพื่อใช้ติดตามตรวจสอบ และประกอบการดำเนินการยกเลิกรายการ</p> <p>(CC20) เพื่อใช้ยืนยันตัวตนผู้ถือบัตร</p> <p>(CC21) เพื่อดำเนินการอายัดบัตร/ปฏิเสธรายการในระบบงานได้ถูกต้อง</p> <p>(CC22) เพื่อดำเนินการตามค่าธรรมเนียมของลูกค้า</p> <p>(CC23) เพื่อนำข้อมูลวิเคราะห์ รายการที่ลูกค้าปฏิเสธเกิดจากการใช้จริงหรือเกิดการทุจริตหากเป็นรายการทุจริตจะข้อมูลเพื่อการเรียกเงินคืน ตามข้อกำหนด</p> <p>(CC24) ปรับปรุงรายการและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าเพื่อทำการคืนเงินเข้าระบบ</p>

ประเภท สินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วน บุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูล ภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
CC	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> • Front Office 	(CC25) เพื่อการตรวจสอบเอกสารคำขอของลูกค้า

ตารางที่ 23 การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมการให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5)

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	เปิดเผยข้อมูล	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
CC	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Financial and Transaction Information Technical Information 	<ul style="list-style-type: none"> ธนาคารในฐานะ Issuing Bank 	(CC26) เพื่อแจ้งให้ Issuer Bank ดำเนินการยกเลิกรายการ
CC	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Financial and Transaction Information Technical Information 	<ul style="list-style-type: none"> ธนาคารในฐานะ Acquiring Bank 	(CC27) เพื่อแจ้งให้ Acquiring Bank ทราบผลการยกเลิกรายการ
CC	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Financial and Transaction Information Technical Information 	<ul style="list-style-type: none"> Payment Processor 	(CC28) เพื่อดำเนินการตามค่าร้อง และแจ้งผลกลับไปยัง Payment Processor

3.5.3. การจัดเก็บข้อมูล (Storage)

จากการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมนี้ตามการไหลเวียนข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ศึกษาแล้วในหัวข้อก่อนนั้น เมื่อจะพิจารณาถึงเรื่องการจัดเก็บข้อมูล จะเห็นได้ว่า กิจกรรมดังกล่าวมีทั้งข้อมูลเอกสารที่อยู่ในรูปแบบกระดาษ (Hard copy) เช่น รายการคำขอที่ลูกค้ามีความประสงค์จะแจ้งให้ธนาคารต้องดำเนินการตามคำร้องขอนั้น และอีกหนึ่งรูปแบบของข้อมูลคือ ข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งธนาคารจะมีหลักเกณฑ์ในการจัดทำและจัดเก็บข้อมูลเหล่านั้นอย่างไร นั้นจะเป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดแนวทางในการจัดทำ จัดเก็บ และจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดให้ธนาคารต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของกฎหมายที่ข้องข้อง เช่น ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันการเงิน และกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์⁵⁷ ดังนั้นไม่ว่าธนาคารจะประมวลผลข้อมูลผ่านกระบวนการประมวลผลด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอัตโนมัติ ก็จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

3.5.4. การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Retention)

การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตไม่ว่าจะเป็นคำขอต่าง ๆ ที่ลูกค้ายื่นมายังธนาคารเพื่อให้ดำเนินการตามความประสงค์ บันทึกหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องคำสั่งการอนุมัติ การรับจ่ายเงิน และบริการของสายบัตรเครดิต โดยระยะเวลาของการเก็บเอกสารเหล่านี้ธนาคารจะเก็บไว้ตลอดเวลาที่ลูกค้ายังคงมีความสัมพันธ์กับธนาคาร ซึ่งประเด็นข้อสังเกตที่น่าสนใจคือ เอกสารเหล่านี้แม้จะมีระยะเวลาการจัดเก็บตลอดเวลาที่ลูกค้ายังคงมีความสัมพันธ์กับธนาคาร แต่หากลูกค้าหมดความสัมพันธ์หรือมีการยกเลิกการใช้บริการกับธนาคารแล้ว ยังไม่มีประกาศหรือนโยบายที่กำหนดที่ชัดเจนถึงระยะเวลาจัดเก็บและการทำลายหรือยกเลิกการประมวลผลข้อมูลภายในระยะเวลาใดที่จะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นมาตรฐาน

⁵⁷ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ที่ สนส. 6/2562 เรื่องการจัดทำ จัดเก็บ และจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน." หน้า 3

ตารางที่ 24 ระยะเวลาการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมการให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5)

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทเอกสาร	ระยะเวลาการจัดเก็บ
<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> • คำขอเปิดใช้บัตรเครดิต • บันทึกรายการใช้บัตรเครดิต • คำขอปฏิเสธรายการใช้บัตรเครดิต • คำขออายัดรายการใช้บัตรเครดิต • คำขอเปลี่ยนแปลงรายการบัตร 	10 ปี ตามอายุความของกฎหมาย

3.5.5. ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Lawful basis)

ธนาคารพาณิชย์จะพิจารณาฐานการประมวลผลใดเป็นพื้นฐานทางกฎหมายที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตทั้งนี้การที่ลูกค้าขอรับบริการในการใช้บริการด้านสินเชื่อบัตรเครดิต ซึ่งเป็นการขอใช้บริการในผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าได้ยื่นความประสงค์หรือคำขอในการใช้สินเชื่อบัตรเครดิต อันเป็นการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งจำเป็นต่อการให้บริการตามสัญญาที่ตกลงกันไว้ระหว่างธนาคารและเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือเมื่อจำเป็นต้องประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อปฏิบัติตามคำขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ดังจะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นการประมวลผลข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ เพื่อใช้ในการดำเนินการขอหนี้สูญมิติรายการผ่านระบบ เพื่อใช้ติดตามตรวจสอบ และประกอบการดำเนินการยกเลิกรายการ เพื่อใช้ยืนยันตัวตนผู้ถือบัตร เพื่อดำเนินการอายัดบัตร/ปฏิเสธรายการในระบบงานได้ถูกต้อง เพื่อดำเนินการตามคำร้องขอของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลวิเคราะห์ รายการที่ลูกค้าปฏิเสธเกิดจากการใช้จริงหรือเกิดการทุจริตหากเป็นรายการทุจริตจะใช้ข้อมูลเพื่อการเรียกเงินคืน ตามข้อกำหนด บำรุงรายการและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าเพื่อทำการคืนเงินเข้าระบบ เพื่อการตรวจสอบเอกสารคำขอของลูกค้า เพื่อแจ้งให้ Issuer Bank ดำเนินการยกเลิกรายการ เพื่อแจ้งให้ Acquiring Bank ทราบผลการยกเลิก

รายการ เพื่อดำเนินการตามคำร้อง และแจ้งผลกลับไปยัง Payment Processor กิจกรรมการประมวลผลเหล่านี้ธนาคารสามารถใช้ฐานสัญญาในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าตามข้อกำหนดและเงื่อนไขในการให้บริการที่ลูกค้าได้ตกลงตามข้อผูกพันดังกล่าว โดยไม่ต้องขอความยินยอมจากลูกค้าเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล⁵⁸

ตารางที่ 25 ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมการให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5)

วัตถุประสงค์การประมวลผล	ฐานการประมวลผล
(CC18) เพื่อใช้ในการดำเนินการขอรหัสอนุมัติ รายการผ่านระบบ (CC19) เพื่อใช้ติดตามตรวจสอบ และประกอบกร ดำเนินการยกเลิกรายการ (CC20) เพื่อใช้ยืนยันตัวตนผู้ถือบัตร (CC21) เพื่อดำเนินการอายัดบัตร/ปฏิเสธรายการใน ระบบงานได้ถูกต้อง (CC22) เพื่อดำเนินการตามคำร้องขอของลูกค้า (CC23) เพื่อนำข้อมูลวิเคราะห์ รายการที่ลูกค้า ปฏิเสธเกิดจากการใช้จริงหรือเกิดการทุจริตหากเป็น รายการทุจริตจะใช้ข้อมูลเพื่อการเรียกเงินคืน ตาม ข้อกำหนด (CC24) ปรับปรุงรายการและตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูลลูกค้าเพื่อทำการคืนเงินเข้าระบบ (CC25) เพื่อการตรวจสอบเอกสารคำขอของลูกค้า (CC26) เพื่อแจ้งให้ Issuer Bank ดำเนินการยกเลิก รายการ	ฐานสัญญา (Contract)

⁵⁸ "พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562." มาตรา 24 (3)

วัตถุประสงค์การประมวลผล	ฐานการประมวลผล
(CC27) เพื่อแจ้งให้ Acquiring Bank ทราบผลการยกเลิกรายการ (CC28) เพื่อดำเนินการตามคำร้อง และแจ้งผลกลับไปยัง Payment Processor	

3.6. ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6)

นอกจากที่ธนาคารจะมีการให้สินเชื่อบัตรเครดิตกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว ธนาคารยังมีผลิตภัณฑ์และบริการในการเปิดให้ร้านค้าที่มีความประสงค์จะเข้าร่วมเป็นร้านค้าที่ใช้บริการบัตรเครดิต ลักษณะการประกอบธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (Acquiring Business) จะเป็นธุรกิจที่เน้นการสร้างเครือข่ายร้านค้าสมาชิกของธนาคารพาณิชย์ โดยที่สมาชิกของธนาคารพาณิชย์จะนำรายการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตที่เกิดในร้านค้าของตนทั้งหมด (เฉพาะที่เกิดจากบัตรวีซ่าและ มาสเตอร์การ์ด ไม่ว่าจะเป็นการใช้บัตรของธนาคารพาณิชย์แห่งใด) มาเรียกเก็บเงิน ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะเป็นผู้ชำระค่าสินค้าและบริการนั้นให้แก่ร้านค้า โดยจะหักค่าธรรมเนียมบริการไว้ส่วนหนึ่งเป็นรายได้ของธนาคาร และหลังจากนั้น ธนาคารพาณิชย์จึงทำการเรียกเก็บค่าสินค้าและบริการรายการนั้น ๆ ไปยังธนาคารพาณิชย์ผู้ออกบัตรเพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ผู้ออกบัตรเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรของตนต่อไปซึ่งมีการไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคลดังนี้

3.6.1. การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล (Collection)

ข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารมีการเก็บรวบรวมจากกิจกรรมการประมวลผลจะเริ่มจากบริษัทหรือร้านค้าต่าง ๆ ระบุรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลในใบคำขอสมัครการใช้บริการบัตร และยื่นให้กับธนาคารเพื่อให้ธนาคารนำข้อมูลไปบันทึกและพิจารณาคำขอเพื่ออนุมัติร้านค้ารับบัตรเครดิต พร้อมทั้งแจ้งผลการอนุมัติผ่านหนังสือแจ้งผลการอนุมัติร้านค้าบัตรเครดิต หลังจากที่ได้รับอนุมัติให้ร้านค้าหรือบริษัทที่ยื่นความประสงค์เข้ามาเพื่อสมัครเป็นร้านค้ารับบัตรเครดิตแล้ว ยังมีอีกขั้นตอน

ที่ธนาคารมีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลคือ กรณีที่ธนาคารนำข้อมูลรายงานการรับชำระค่าสินค้าจากระบบงานของธนาคารมาวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบรายการพร้อมทั้งรายงานให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยกิจกรรมนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลดังนี้

- PII Type ประเภท General Information ได้แก่ (Name, Family Name, Full name, Previous Full Name, Gender, Date of Birth, Age, ID Type, ID Number, Nationality, Passport Number/Nationality)
- PII Type ประเภท Customer Contact Information ได้แก่ Residential Address, ID Address, Mailing Address, Email Address, Telephone Number, Mobile Number, Fax Number
- PII Type ประเภท Financial and Transaction Information ได้แก่ Account Number, Credit/Debit Card Number, Product Type, Billing Period, Outstanding Balance, Income/Outcome Info., Credit Info., Credit history, Due diligence check, Payment History

ผู้เขียนได้นำข้อมูลการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่ประมวลผลจากกิจกรรมมารวบรวมรายละเอียดดังตารางด้านล่างดังนี้

ตารางที่ 26 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6)

ประเภทสินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูลส่วนบุคคล	รูปแบบการเก็บ
CC	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าของร้านค้า/บริษัทที่รับบัตรเครดิต 	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information ● Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าของร้านค้า/บริษัทที่รับบัตรเครดิต ● ระบบงานของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ● ค่าขอสมัครร้านค้ารับบัตรเครดิต ● เอกสารอนุมัติร้านค้ารับบัตรเครดิต ● รายงานการรับชำระค่าสินค้าและบริการ

3.6.2. การใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Use & Disclosure)

ธนาคารในฐานะ Acquiring Bank มีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้เก็บรวบรวมจากเจ้าของข้อมูลโดยตรง คือ เจ้าของร้านค้าหรือบริษัทที่ขอสมัครรับบริการร้านค้ารับบัตรเครดิตกับธนาคาร เมื่อลูกค้ายื่นคำขอมายังธนาคาร หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านบัตรเครดิต จะนำข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องและเพื่อความถูกต้องของการยืนยันตัวตน และจัดทำใบบันทึกข้อมูลเพื่อขออนุมัติเป็นร้านค้ารับบัตรเครดิต แก่ผู้มีอำนาจอนุมัติของธนาคาร เมื่อจัดส่งชุดคำขอสมัครบริการไปยังหน่วยงานพิจารณาอนุมัติแล้ว จะดำเนินการบันทึกข้อมูลในระบบงานของธนาคารเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลของระบบงานธนาคาร หลังจากนั้นเมื่อผู้มีอำนาจอนุมัติการขอรับบริการเป็นร้านค้ารับบัตรเครดิตกับธนาคารแล้วจะจัดส่งบันทึกแจ้งผลการอนุมัติไปยังร้านค้า และเข้าสู่ระบบการรับชำระและจ่ายเงินค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต

กรณีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในการควบคุมการกระทำทุจริตของร้านค้า (Fraud Control) เพื่อลดโอกาสการทุจริตในการใช้บัตร ธนาคารพาณิชย์ได้กำหนดให้ร้านค้าสมาชิกทำการตรวจสอบความถูกต้องของบัตร โดยจะนำข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารมีการเก็บรวบรวมไว้มาตรวจสอบความเป็นเจ้าของบัตรเปรียบเทียบกับลายมือชื่อของผู้ถือบัตร กับลายมือชื่อที่ลงนามไว้ในบัตรเครดิตว่ามีลักษณะเป็นบัตรปลอมหรือไม่ หากพบว่าร้านค้าทุจริต ทำการอายัด/ยกเลิก ร้านค้านั้น ๆ และบันทึกข้อมูลพร้อมทั้งรายงานผลต่อไป

ตารางที่ 27 การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6)

ประเภท สินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูล ภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
CC	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าของร้านค้า/ บริษัทที่รับบัตรเครดิต 	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information ● Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● สายบัตรเครดิต 	(CC28) เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลบันทึกเข้าระบบ (CC29) เพื่อประกอบการตกลงยอมรับอัตราค่าธรรมเนียม และกรณีซื้อพิพาทออนไลน์ เนื่องจากจากการให้บริการ (CC30) เพื่อใช้เป็นเอกสารยืนยันความถูกต้อง (CC31) เพื่อเป็นข้อมูลให้พิจารณาอนุมัติ
CC	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าของร้านค้า/ บริษัทที่รับบัตรเครดิต 	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information ● Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้มีอำนาจอนุมัติ ของธนาคาร 	(CC32) เพื่อพิจารณาอนุมัติ (CC33) เพื่ออายุ / ยกเลิกร้านค้าหากพบว่าเป็น การกระทำที่ทุจริต

ประเภทสินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูลภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
CC	<p>บุคคล</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าของร้านค้า/บริษัทที่รับบัตรเครดิต ● ผู้ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านร้านค้ารับบัตรเครดิต 	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Financial and Transaction Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● สายบัตรเครดิต 	(CC34) เพื่อตรวจจับความผิดปกติของธุรกรรม

ตารางที่ 28 การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6)

ประเภทสินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	เปิดเผยข้อมูล	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
CC	บุคคล ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

3.6.3. การจัดเก็บข้อมูล (Storage)

จากการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมนี้ตามการไหลเวียนข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ศึกษาแล้วในหัวข้อก่อนนั้น เมื่อจะพิจารณาถึงเรื่องการจัดเก็บข้อมูล จะเห็นได้ว่า กิจกรรมดังกล่าวมีทั้งข้อมูลเอกสารที่อยู่ในรูปแบบกระดาษ (Hard copy) เช่น คำขอสมัครใช้บริการร้านค้ารับบัตรเครดิต เป็นต้น และอีกหนึ่งรูปแบบของข้อมูลคือ ข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งธนาคารจะมีหลักเกณฑ์ในการจัดทำและจัดเก็บข้อมูลเหล่านั้นอย่างไร นั้นจะเป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดแนวทางในการจัดทำ จัดเก็บ และจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดให้ธนาคารต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของกฎหมายที่ข้องข้อง เช่น ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันการเงิน และกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์⁵⁹ ดังนั้นไม่ว่าธนาคารจะประมวลผลข้อมูลผ่านกระบวนการประมวลผลด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอัตโนมัติ ก็จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

3.6.4. การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Retention)

การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมนี้ไม่ว่าจะเป็นกรณีที่มีการขอสมัครบริการร้านค้ารับบัตรเครดิต หรือเอกสารประกอบในการพิจารณาอนุมัติการรับเป็นร้านค้า/บริษัทรับบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ยังไม่มีกฎหมายกำหนดเกี่ยวกับระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลที่ชัดเจนว่า เอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมดังกล่าวมีระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลนานเท่าใดแต่ในทางปฏิบัติแล้ว ธนาคารจะเก็บข้อมูลหรือเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับขอรับบริการร้านค้ารับบัตรเครดิตไว้ตลอดไปจนกว่าที่จะมีการยกเลิก หรือยุติความสัมพันธ์กับร้านค้าที่ขอรับบริการ สำหรับข้อมูลที่ใช้เพื่อการควบคุมหรือตรวจสอบการกระทำทุจริตของร้านค้ายังไม่มีกฎหมายหรือนโยบายกำหนดระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลที่ชัดเจน จึงเป็นข้อมูลที่ไม่มีอายุในการจัดเก็บ

⁵⁹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ที่ สนส. 6/2562 เรื่องการจัดทำ จัดเก็บ และจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน." หน้า 3

ตารางที่ 29 ระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6)

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทเอกสาร	ระยะเวลาการจัดเก็บ
<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าของร้านค้า/บริษัทที่รับบัตรเครดิต 	<ul style="list-style-type: none"> ● คำขอสมัครร้านค้ารับบัตรเครดิต ● เอกสารอนุมัติร้านค้ารับบัตรเครดิต 	10 ปี ตามอายุความของกฎหมาย
<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าของร้านค้า/บริษัทที่รับบัตรเครดิต ● ผู้ที่ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านร้านค้ารับบัตรเครดิต 	<ul style="list-style-type: none"> ● รายงานการรับชำระค่าสินค้าและบริการ 	ไม่มีอายุการจัดเก็บ

3.6.5. ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Lawful basis)

จากการศึกษาถึงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมของธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิตตามรายละเอียดข้างต้นนั้นอาจสามารถแบ่งการอ้างฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้เป็นสองส่วนคือ ส่วนแรกเป็นกรณีที่ร้านค้าขอสมัครใช้บริการและธนาคารดำเนินการพิจารณาตามกระบวนการเพื่ออนุมัติรับร้านค้า/บริษัทนั้น ซึ่งกิจกรรมการประมวลผลในส่วนนี้ ธนาคารสามารถใช้ฐานสัญญาในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเนื่องจากเป็นกรณีที่การประมวลผลข้อมูลนั้นจำเป็นต่อการให้บริการตามสัญญาที่ตกลงกันไว้ระหว่างผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือเมื่อจำเป็นต้องประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อปฏิบัติตามคำขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ก่อนที่จะเข้าสู่การทำสัญญา⁶⁰ สำหรับวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลบันทึกเข้าระบบ เพื่อประกอบการตกลงยอมรับอัตราค่าธรรมเนียม และกรณีข้อพิพาทอื่น ๆ อันเนื่องมาจากการให้บริการ เพื่อใช้เป็นเอกสารยืนยันความถูกต้อง เพื่อเป็นข้อมูลให้พิจารณาอนุมัติ เพื่อพิจารณาอนุมัติ เพื่ออายัด / ยกเลิกร้านค้าหากพบว่าเป็นการกระทำที่ทุจริต

⁶⁰ "พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562." มาตรา 24 (3)

ประการต่อไปเป็นกรณีที่ธนาคารประมวลผลข้อมูลเพื่อการตรวจสอบและควบคุมการกระทำทุจริตของร้านค้า หรือของผู้ทุจริตซึ่งอาจมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการเรื่องการกระทำอันทุจริต⁶¹ ตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้ระบุดังการประมวลผลสำหรับวัตถุประสงค์ซึ่งเป็นการป้องกันและตรวจจับความผิดปกติของธุรกรรมที่นำไปสู่กิจกรรมที่ผิดกฎหมาย เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย⁶²

ตารางที่ 30 ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกิจกรรมธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6)

วัตถุประสงค์การประมวลผล	ฐานการประมวลผล
(CC28) เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลบันทึกเข้าระบบ	ฐานสัญญา (Contract)
(CC29) เพื่อประกอบการตกลงยอมรับอัตราค่าธรรมเนียม และกรณีข้อพิพาทอื่นๆอันเนื่องมาจากการให้บริการ	
(CC30) เพื่อใช้เป็นเอกสารยืนยันความถูกต้อง	
(CC31) เพื่อเป็นข้อมูลให้พิจารณาอนุมัติ	
(CC32) เพื่อพิจารณาอนุมัติ	
(CC33) เพื่ออายัด / ยกเลิกร้านค้าหากพบว่าเป็นการกระทำที่ทุจริต	
(CC34) เพื่อตรวจจับความผิดปกติของธุรกรรม	

⁶¹ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย." หน้า 105

⁶² Ibid. หน้า 53

3.7. กระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7)

ภายหลังจากการให้สินเชื่อหรือการบริการเกี่ยวผลิตภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ ตามที่ได้ศึกษามาข้างต้นแล้วนั้น อีกหนึ่งกิจกรรมที่ธนาคารจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลเพื่อการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ได้ให้บริการกับลูกค้า คือการปรับปรุงคุณภาพและพัฒนาผลิตภัณฑ์ซึ่งอาจจะประกอบด้วยลักษณะขั้นตอนของการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การจัดช่องทางประชาสัมพันธ์รายการส่งเสริมการขาย หรือการรับร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ภายในธนาคารให้มีประสิทธิภาพและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีการไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคลดังนี้

3.7.1. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection)

การได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ธนาคารรวบรวมข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าในแต่ละผลิตภัณฑ์ของธนาคาร จากช่องทางการตอบแบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ การเก็บบันทึกข้อมูลเสียงผ่านทาง Call Center สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ และรับเรื่องร้องเรียน โดยธนาคารมีการเก็บบันทึกข้อมูลเสียงจากระบบ IVR และบันทึกข้อมูลบริการที่ลูกค้าใช้บริการลงบนระบบเพื่อออกรายงาน สรุปรายการความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า หากลูกค้ารายใดมีคะแนนความพึงพอใจในระดับต่ำ ธนาคารจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาจัดทำบันทึกการโทรติดตามรักษาความสัมพันธ์เพื่อรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า (Calling List) และบันทึกผลการติดต่อพร้อมเก็บข้อมูลไว้เพื่อเป็นหลักฐานในการติดต่อหาลูกค้ากรณีลูกค้ามีการสอบถามถึงการติดต่อจากธนาคาร และทำรายงานสรุปผลสำหรับการโทรศัพท์เพื่อรักษาความสัมพันธ์และนำไปพัฒนาปรับปรุงบริการผลิตภัณฑ์

อีกทั้งหากลูกค้าใช้ช่องทางโทรศัพท์ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) เพื่อร้องขอตรวจสอบสิทธิที่ได้รับจากโครงการที่ธนาคารจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เจ้าหน้าที่ Call Center จะดำเนินการบันทึกข้อมูลลูกค้าที่โทรศัพท์มายังธนาคารเพื่อตรวจสอบตัวตนและตรวจสอบสิทธิจากรายชื่อที่ได้รับจากหน่วยงานจัดกิจกรรม และแจ้งผลการตรวจสอบพร้อมทั้งบันทึกข้อมูลการให้บริการกับลูกค้าไว้ในระบบงานของธนาคาร

หากลูกค้ารายใดมีความประสงค์จะสอบถามหรือร้องเรียนการให้บริการของธนาคาร ระบบงานจะบันทึกรายละเอียดข้อมูลตามที่ลูกค้าแจ้งไว้ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลจากระบบ ไปจัดการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า พร้อมทั้งจัดทำรายงานการแก้ไขปัญหาร้องเรียน หากลูกค้าใช้วิธีการโทรศัพท์แจ้งเรื่องร้องเรียนมายังธนาคาร เจ้าหน้าที่ Call Center จะให้บริการตอบข้อซักถาม ในรายละเอียดบริการที่ลูกค้าสอบถาม และรับข้อมูลร้องเรียนที่ลูกค้าร้องเรียนมายังธนาคาร กรณีการแจ้งปัญหาจะบันทึกข้อมูลการร้องเรียนและส่งต่อไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบตรวจสอบและแก้ไขปัญหา ร้องเรียนของลูกค้าโดยเร็ว พร้อมทั้งบันทึกผลการแก้ไขปัญหาและแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารมีการเก็บรวบรวมในกิจกรรมนี้ได้แก่

- PII Type ประเภท General Information ได้แก่ Name, Family Name, Gender, Date of Birth, Age, ID Type, ID Number, Nationality, Passport Number/Nationality, Signature
- PII Type ประเภท Customer Contact Information ได้แก่ Residential Address, ID Address, Mailing Address, Email Address, Telephone Number, Mobile Number, Fax Number
- PII Type ประเภท Customer Behavior Information ได้แก่ Customer's Behavior, Product & Service Preferrance
- PII Type ประเภท Financial and Transaction Information ได้แก่ Credit/Debit Card Number Credit/Debit Card Expiration Date, Product Type
- PII Type ประเภท Banking Contact Information ได้แก่ Branch Visiting Info., Phone Banking Record Info., Electronic/Digital Chanel Visit info.

ดังนั้นผู้เขียนจึงได้สรุปข้อมูลที่ธนาคารมีเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลในกิจกรรมการปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการตามรายละเอียดด้านล่าง ดังนี้

ตารางที่ 31 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรม กระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7)

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูล	รูปแบบการเก็บ
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Customer Behavior Information Financial and Transaction Information Banking Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> แบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ บันทึกข้อมูลเสียงของระบบ IVR บันทึกข้อมูลบริการที่ลูกค้าใช้บริการ สรุปรายการความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า บันทึกการโทรติดตามรักษาความสัมพันธ์ บันทึกผลการติดต่อ สรุปผลสำหรับการโทรศัพท์ รายงานรายละเอียดปัญหาร้องเรียน บันทึกผลการแก้ไขปัญหาร้องเรียน

ประเภทสินเชื่อ	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูลส่วน	รูปแบบการเก็บ
HL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Customer Behavior Information Financial and Transaction Information Banking Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> แบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ บันทึกข้อมูลเสียงของระบบ IVR บันทึกข้อมูลบริการที่ลูกค้าใช้บริการ สรุปรายการความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า บันทึกการโทรติดตามรักษาความสัมพันธ์ บันทึกผลการติดต่อ สรุปผลสำหรับการโทรศัพท์ รายงานรายละเอียดปัญหาร้องเรียน บันทึกผลการแก้ไขปัญหาร้องเรียน

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูล	รูปแบบการเก็บ
OL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Customer Behavior Information Financial and Transaction Information Banking Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> แบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ บันทึกข้อมูลเสียงของระบบ IVR บันทึกข้อมูลบริการที่ลูกค้าใช้บริการ สรุปรายการความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า บันทึกการโทรติดตามรักษาความสัมพันธ์ บันทึกผลการติดต่อ สรุปผลสำหรับบริการโทรศัพท์ รายงานรายละเอียดปัญหาร้องเรียน บันทึกผลการแก้ไขปัญหาร้องเรียน

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	ที่มาของข้อมูลส่วน	รูปแบบการเก็บ
CC	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Customer Behavior Information Financial and Transaction Information Banking Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> แบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ บันทึกข้อมูลเสียงของระบบ IVR บันทึกข้อมูลบริการที่ลูกค้าใช้บริการ สรุปรายการความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า บันทึกการโทรติดตามรักษาความสัมพันธ์ บันทึกผลการติดต่อ สรุปผลสำหรับการโทรศัพท์ รายงานรายละเอียดปัญหาร้องเรียน บันทึกผลการแก้ไขปัญหาร้องเรียน รายงานบันทึกข้อมูลผู้ได้สิทธิเข้าร่วมโครงการ

3.7.2. การใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Use & Disclosure)

เมื่อธนาคารมีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากการประมวลผลกิจกรรมในหัวข้อข้างต้นแล้ว การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารนั้น ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้รับจากลูกค้าไม่ว่าจะผ่านช่องทางโทรศัพท์ หรือการบันทึกข้อมูลผ่านระบบงานธนาคาร หน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ จะดำเนินคัดเลือกผลิตภัณฑ์และกำหนดผลิตภัณฑ์เพื่อให้มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้าเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการและผลิตภัณฑ์ในกลุ่มลูกค้าที่ควรได้รับความช่วยเหลือให้สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงในราคาที่เหมาะสมวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าเพื่อเตรียมข้อมูลสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า รวมไปถึงวิเคราะห์และพัฒนาลักษณะการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าสนใจและนำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของผลิตภัณฑ์เพื่อให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วน ชัดเจน เพียงพอต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของลูกค้า นอกจากนี้ยังมีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลทางการเงินอื่น ๆ ของลูกค้าที่ได้ให้ไว้แก่ธนาคารหรือที่ธนาคารอาจเข้าถึงได้จากแหล่งอื่นไปยังกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร และพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคาร เพื่อการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ (Marketing Purpose)⁶³

กรณีที่ลูกค้าแจ้งปัญหาหรือร้องเรียนการใช้บริการมายังเจ้าหน้าที่สาขา หรือเจ้าหน้าที่ Call Center จะดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ ประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ พิจารณาข้อมูลและพฤติกรรมแวดล้อมในแต่ละกรณีเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการที่ลูกค้าร้องเรียน วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน เพื่อนำผลการวิเคราะห์นั้นไปประกอบการตรวจสอบ หรือประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการให้กับผู้บริหารระดับสูงของธนาคารทราบ

⁶³ Ibid. หน้า 34

ตารางที่ 32 การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมกระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7)

ประเภท สินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล บุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูล ภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอ สินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Customer Behavior Information Banking Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> Call Center 	(PL14) เพื่อใช้ตรวจสอบรายการร้องเรียนที่ ลูกค้าแจ้ง (PL15) เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตาม คำร้องของลูกค้า (PL16) เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์ (PL17) เพื่อให้ลูกค้าทำแบบสำรวจความพึงพอใจ (PL18) เพื่อใช้ในการทำการขายการสรุปผลเพื่อให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุง ผลิตภัณฑ์บริการ
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอ สินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Customer Behavior Information 	<ul style="list-style-type: none"> Front Office 	(PL14) เพื่อใช้ตรวจสอบรายการร้องเรียนที่ ลูกค้าแจ้ง (PL15) เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตาม คำร้องของลูกค้า

ประเภท สินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูลภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Customer Behavior Information Financial and Transaction Information Banking Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ 	(PL19) เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงินและสถิติประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการและผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า
PL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information Customer Behavior Information 	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานที่ให้บริการลูกค้าในบริการที่ลูกค้าร้องเรียน 	(PL20) วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือร้องเรียน

ประเภท สินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อ ข้อมูลภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
HL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอ สินเชื่อ ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Customer Behavior Information Banking Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> Call Center 	<p>(HL24) เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง</p> <p>(HL25) เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องของลูกค้า</p> <p>(HL26) เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์</p> <p>(HL27) เพื่อลูกค้าเข้าไปทำแบบสำรวจความพึงพอใจ</p> <p>(HL28) เพื่อใช้ในการทำรายการสรุปผลเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ</p>
HL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอ สินเชื่อ ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Customer Behavior Information 	<ul style="list-style-type: none"> Front Office 	<p>(HL24) เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง</p> <p>(HL25) เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องของลูกค้า</p>

ประเภท สินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูล ภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
HL	บุคคล <ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information Customer Behavior Information Banking Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ 	(HL29) เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ใหม่ ความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า
HL	บุคคล <ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Financial and Transaction Information Customer Behavior Information 	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานที่ให้บริการลูกค้าในบริการที่ลูกค้าร้องเรียน 	(HL30) วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือร้องเรียน

ประเภท สินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูล ภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
OL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอ สินเชื่อ ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Customer Behavior Information Banking Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ Call Center 	(OL24) เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องเรียนที่ ลูกค้าแจ้ง (OL25) เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตาม คำร้องของลูกค้า (OL26) เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์ (OL27) เพื่อให้ลูกค้าทำแบบสำรวจความพึงพอใจ (OL28) เพื่อใช้ในการทำรายการสรุปผลเพื่อให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุง ผลิตภัณฑ์บริการ
OL	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กู้ / ผู้ขอ สินเชื่อ ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> General Information Customer Contact Information Customer Behavior Information 	<ul style="list-style-type: none"> Front Office 	(OL24) เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องเรียนที่ ลูกค้าแจ้ง (OL25) เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตาม คำร้องของลูกค้า

ประเภท สินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล บุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูล ภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
OL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Customer Behavior Information • Financial and Transaction Information • Banking Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> • หน่วยงานปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ 	(OL29) เพื่อวิเคราะห์ที่กำหนดผลิตภัณฑ์ใหม่ ความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงินปันผลและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า
OL	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ • ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information • Customer Behavior Information 	<ul style="list-style-type: none"> • หน่วยงานที่ให้บริการลูกค้าในบริการที่ลูกค้าร้องเรียน 	(OL30) วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือร้องเรียน

ประเภท สินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อ ข้อมูลภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
CC	ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information ● Customer Behavior Information ● Banking Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ Call Center 	<p>(CC29) เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง</p> <p>(CC30) เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องของลูกค้า</p> <p>(CC31) เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์</p> <p>(CC32) เพื่อให้ลูกค้าเข้าไปทำแบบสำรวจความพึงพอใจ</p> <p>(CC33) เพื่อใช้ในการทำการตรวจสอบผลเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ</p>
CC	ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information ● Customer Behavior Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● Front Office 	<p>(CC29) เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง</p> <p>(CC30) เพื่อใช้ส่งต่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องของลูกค้า</p>

ประเภท สินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วน บุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	การส่งต่อข้อมูล ภายใน	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
CC	ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information ● Customer Behavior Information ● Financial and Transaction Information ● Banking Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● หน่วยงาน ● ปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ 	(CC34) เพื่อวิเคราะห์ที่กำหนดผลิตภัณฑ์ใหม่ ความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า
CC	ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ	<ul style="list-style-type: none"> ● General Information ● Customer Contact Information ● Financial and Transaction Information ● Customer Behavior Information 	<ul style="list-style-type: none"> ● สายบัตรเครดิต 	(CC35) วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือร้องเรียน

ตารางที่ 33 การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมกระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7)

ประเภทสินค้า	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	เปิดเผยข้อมูล	เพื่อวัตถุประสงค์ใด
CC	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ 	<ul style="list-style-type: none"> • General Information • Customer Contact Information • Financial and Transaction Information • Banking Contact Information 	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทพันธมิตรทางธุรกิจของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ 	(CC36) ขยายสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้าผ่านร้านค้าที่ร่วมโครงการ

3.7.3. การจัดเก็บข้อมูล (Storage)

จากการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมนี้ตามการไหลเวียนข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ศึกษาแล้วในหัวข้อก่อนนั้น เมื่อจะพิจารณาถึงเรื่องการจัดเก็บข้อมูล จะเห็นได้ว่า กิจกรรมดังกล่าวมีทั้งข้อมูลเอกสารที่อยู่ในรูปแบบกระดาษ (Hard copy) เช่น รายการคำขอที่ลูกค้ามีความประสงค์จะแจ้งให้ธนาคารต้องดำเนินการตามคำร้องขอ นั้น และอีกหนึ่งรูปแบบของข้อมูลคือ ข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งธนาคารจะมีหลักเกณฑ์ในการจัดทำและจัดเก็บข้อมูลเหล่านั้นอย่างไร นั้นจะเป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดแนวทางในการจัดทำ จัดเก็บ และจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดให้ธนาคารต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของกฎหมายที่ข้องข้อง เช่น ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันการเงิน และกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์⁶⁴ ดังนั้นไม่ว่าธนาคารจะประมวลผลข้อมูลผ่านกระบวนการประมวลผลด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอัตโนมัติ ก็จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

3.7.4. การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Retention)

หากพิจารณาการไหลเวียนข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร จะพบว่ากิจกรรมดังกล่าวเป็นการดำเนินการแก้ไขปัญหา ขจัดเรื่องร้องเรียน รวมไปถึงพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับความต้องการในตลาดอุตสาหกรรมของธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นประเภทเอกสารที่มีการรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมนี้ส่วนใหญ่แล้วเป็นข้อมูลที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานภายในธนาคาร ซึ่งไม่มีระยะเวลาการจัดเก็บที่มีกฎหมายหรือประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บเอาไว้อย่างชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานให้ธนาคารพาณิชย์ใช้ในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล และธนาคารพาณิชย์จะเก็บรักษาเอกสารเหล่านี้ไว้ตลอดเวลาที่ยังคงมีความจำเป็นในการใช้ข้อมูลหรือเอกสารนั้น ๆ

⁶⁴ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ที่ สนส. 6/2562 เรื่องการจัดทำ จัดเก็บ และจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน." หน้า 3

ตารางที่ 34 ระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7)

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ประเภทเอกสาร	ระยะเวลาการจัดเก็บ
<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้กู้ / ผู้ขอสินเชื่อ ● ผู้ค้าประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> ● แบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ ● บันทึกข้อมูลเสียงของระบบ IVR ● บันทึกข้อมูลบริการที่ลูกค้าใช้บริการ ● สรุปรายการความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ● บันทึกการโทรติดตามรักษาความสัมพันธ์ ● บันทึกผลการติดต่อ ● สรุปผลสำหรับการโทรศัพท์ ● รายงานรายละเอียดปัญหาร้องเรียน ● บันทึกผลการแก้ไขปัญหาร้องเรียน ● รายงานบันทึกข้อมูลผู้ได้สิทธิเข้าร่วมโครงการ 	ไม่มีระยะเวลาการจัดเก็บ

3.7.5. ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Lawful Basis)

กิจกรรมนี้ผู้เขียนได้ศึกษาและค้นพบว่าธนาคารหลายแห่งอ้างฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมเพื่อประมวลผลกิจกรรม เช่น ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีการระบุหัวข้อการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ไว้ชัดเจน และสำหรับกิจกรรม

การประมวลผลนี้ธนาคารได้ระบุวัตถุประสงค์ไว้ในประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว Privacy Notice ว่า “การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การจัดการข้อร้องเรียน การประเมินความพึงพอใจ การดูแลลูกค้าโดยพนักงานของธนาคาร”⁶⁵ แต่ธนาคารบางแห่งมีประมวลผลกิจกรรมนี้โดยขอให้เจ้าของข้อมูลให้ความยินยอม เช่น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีการระบุรายละเอียดในหนังสือขอความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล มีข้อความว่า “เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลยินยอมในการประมวลผลเพื่อวัตถุประสงค์สำหรับการวิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคาร”⁶⁶ นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญยังได้ศึกษาเพิ่มเติมถึงธนาคารที่ให้บริการแก่ฐานลูกค้ารายย่อยเป็นหลัก เช่น ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) ได้ ระบุวัตถุประสงค์และฐานการประมวลผลไว้ในประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว เกี่ยวกับ “การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การจัดการข้อร้องเรียนการจัดการกับคำขอใช้สิทธิตามกฎหมาย การสำรวจความพึงพอใจ หรือ การเสนอสิทธิประโยชน์พิเศษโดยไม่มีวัตถุประสงค์ทางการตลาดให้แก่ลูกค้า”⁶⁷ ซึ่งกำหนดให้วัตถุประสงค์เหล่านี้กับฐานการประมวลผล การจำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญา (Contract) และฐานความจำเป็นเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม (Legitimate Interest) รวมไปถึงการขอให้ลูกค้าให้ความยินยอมกับธนาคาร (Consent) โดยทำการประมวลผลข้อมูลในวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน และรักษาความสัมพันธ์กับทั้งสามฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

ดังนั้นจึงเป็นการประมวลผลที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีการประมวลผลข้อมูลในวัตถุประสงค์เดียวกัน ผู้เขียนจึงได้ศึกษาถึงหลักการพิจารณาการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมเบื้องต้นตามหลักการกฎหมาย GDPR พบว่ากิจกรรมดังกล่าวเป็นประเภทกิจกรรมหนึ่งที่สามารถใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรมได้ เพราะเป็นการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยมีตัวอย่างการประมวลผลข้อมูลเพื่อการวิจัย การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการปรับปรุง เช่น ความสมบูรณ์และความเป็นธรรมของกระบวนการ/บริการ การรวบรวมภาพสำหรับแอปพลิเคชันการทำแผนที่ ข้อมูลที่รวบรวมโดยเครื่องมือจดจำเสียง การพัฒนาบริการใหม่ การวัดประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ การประมวลผลข้อมูลที่สามารถระบุตัวตนได้เพื่อจุดประสงค์ในการปกปิด/ลบ

⁶⁵ (มหาชน), ธ. จ., "นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice)."

⁶⁶ (มหาชน), ธ. จ., "หนังสือขอความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับลูกค้าทั่วไป และผู้เยาว์ที่มีอายุตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป."

⁶⁷ ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน), "ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice)."

การระบุตัวตน/การระบุซ้ำเพื่อใช้ข้อมูลที่ไม่ระบุชื่อข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์อื่น (การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การวิเคราะห์) ซึ่งผู้ให้บริการมีการใช้ข้อมูลบนฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในการสร้างและปรับปรุงเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายผู้ให้บริการจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเพื่อให้มั่นใจในคุณภาพของข้อมูล⁶⁸ ดังนั้นเพื่อให้มั่นใจว่าการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรมได้อย่างถูกต้องตามหลักการ และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ต่อไปผู้เขียนจะประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรมของวัตถุประสงค์ดังนี้

กรณีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ตรวจสอบรายการร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง เพื่อใช้ส่งต่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องขอของลูกค้า เพื่อให้โทรศัพท์ติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้าทำแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อใช้ในการทำรายการสรุปผลเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ เพื่อใช้ตรวจสอบรายการร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน ต่อไปผู้เขียนจะศึกษาถึงวัตถุประสงค์ดังกล่าวว่ามีความเหมาะสม และวัตถุประสงค์ของการประมวลผลสมเหตุสมผลกับความคาดหมายของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ ในการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรมหรือ Legitimate interest Assessment (LIA) ในหัวข้อต่อไป

การประมวลผลในวัตถุประสงค์ประการถัดมาคือ การเปิดเผยข้อมูลต่อบริษัทภายนอก หรือพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์และบริการ และเพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ (Marketing Purpose) ของบุคคลดังกล่าว ธนาคารจะต้องทำการขอความยินยอมจากลูกค้า⁶⁹ ในกรณีที่ต้องการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารมีอยู่ให้กับกลุ่มธุรกิจทางการเงินและหรือ

⁶⁸ HUNTON ANDREWS KURTH, "How the "Legitimate Interests" Ground for Processing Enables Responsible Data Use and Innovation," (2021).

⁶⁹ "พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562." มาตรา 24

พันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อขยายสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย (market conduct)⁷⁰

ตารางที่ 35 ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมกระบวนการปรับปรุง และพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7)

วัตถุประสงค์การประมวลผล	ฐานการประมวลผล
(PL14) เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง (PL15) เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องขอของลูกค้า (PL16) เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์ (PL17) เพื่อให้ลูกค้าทำแบบสำรวจความพึงพอใจ (PL18) เพื่อใช้ในการทำรายการสรุปผลเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ (PL19) เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขึ้นพื้นฐานแก่ลูกค้า (PL20) วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (Legitimate Interest) ฐานสัญญา (Contract) ฐานความยินยอม (Consent)
(HL24) เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง (HL25) เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องขอของลูกค้า (HL26) เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์ (HL27) เพื่อให้ลูกค้าทำแบบสำรวจความพึงพอใจ (HL28) เพื่อใช้ในการทำรายการสรุปผลเพื่อให้หน่วยงานที่	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (Legitimate Interest) ฐานสัญญา (Contract) ฐานความยินยอม (Consent)

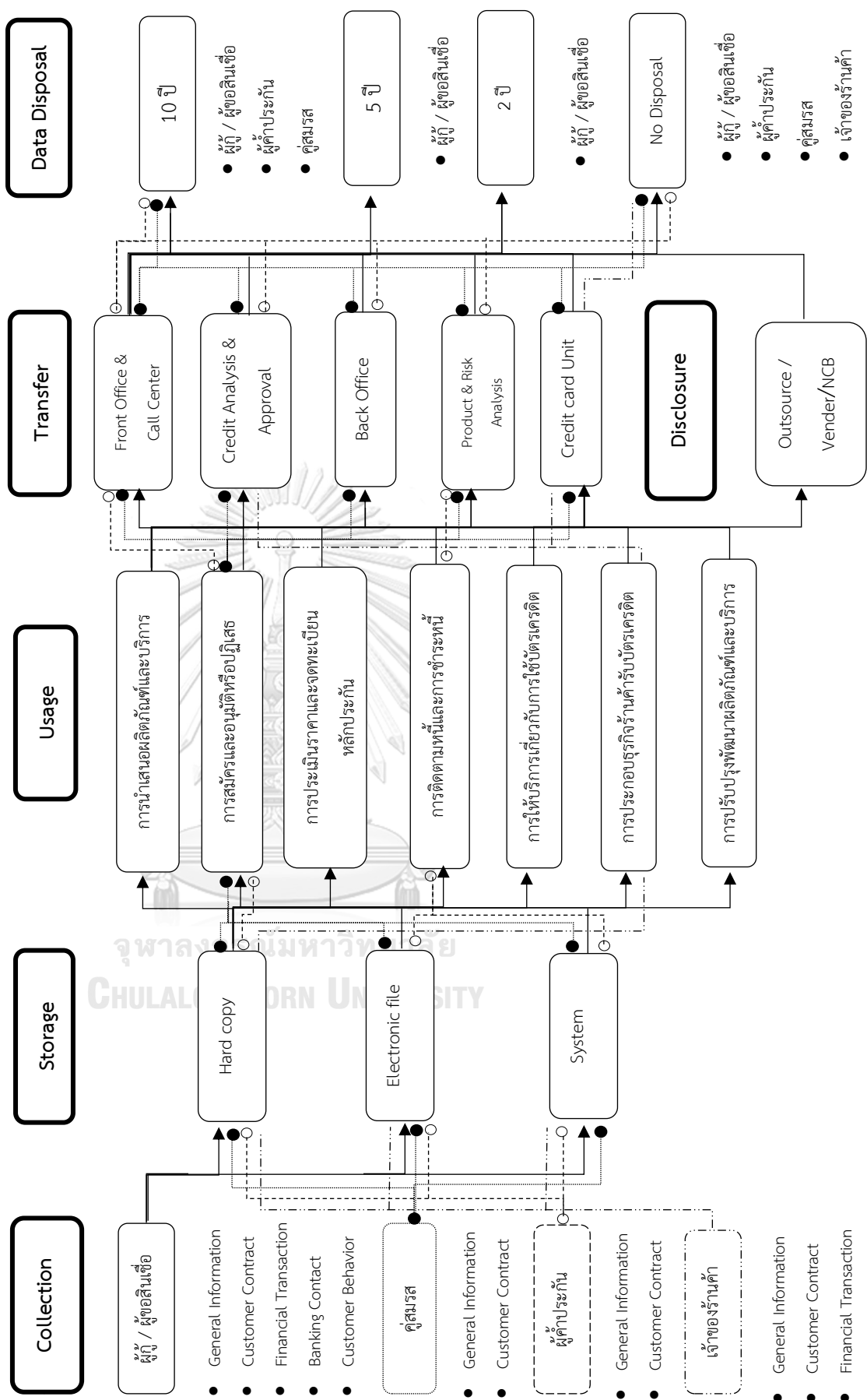
⁷⁰ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

วัตถุประสงค์การประมวลผล	ฐานการประมวลผล
<p>รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ</p> <p>(HL29) เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า</p> <p>(HL30) วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน</p>	
<p>(OL24) เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง</p> <p>(OL25) เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องขอของลูกค้า</p> <p>(OL26) เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์</p> <p>(OL27) เพื่อให้ลูกค้าทำแบบสำรวจความพึงพอใจ</p> <p>(OL28) เพื่อใช้ในการทำรายการสรุปผลเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ</p> <p>(OL29) เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า</p> <p>(OL30) วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน</p>	<p>ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (Legitimate Interest)</p> <p>ฐานสัญญา (Contract)</p> <p>ฐานความยินยอม (Consent)</p>
<p>(CC29) เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง</p> <p>(CC30) เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องขอของลูกค้า</p> <p>(CC31) เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์</p> <p>(CC32) เพื่อให้ลูกค้าทำแบบสำรวจความพึงพอใจ</p>	<p>ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (Legitimate Interest)</p> <p>ฐานสัญญา (Contract)</p> <p>ฐานความยินยอม</p>

วัตถุประสงค์การประมวลผล	ฐานการประมวลผล
<p>(CC33) เพื่อใช้ในการทำรายการสรุปผลเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ</p> <p>(CC34) เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า</p> <p>(CC35) วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน</p>	(Consent)
(CC36) ขยายสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้าผ่านร้านค้าที่ร่วมโครงการ	<p>ฐานความยินยอม</p> <p>(Consent)</p>

ภาพที่ 16 แผนภาพเส้นทางการไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Flow)

กิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในเชิงส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ, สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย, สินเชื่อเพื่ออยู่อาศัยผู้สูงอายุ และสินเชื่อบัตรเครดิต



บทที่ 4 วัตถุประสงค์การประมวลผลกับฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม

จากการศึกษามาตรฐานสากล GDPR ถึงการใช้ฐานประโยชน์อันชอบธรรมซึ่งเป็นหนึ่งในฐานกฎหมายที่มีความยืดหยุ่นมากที่สุดในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับ ประโยชน์ สามารถใช้อ้างอิงได้กับทุกอย่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นประโยชน์ทางการค้า หรือประโยชน์ขององค์กร หรือบุคคลที่สาม ซึ่งฐานนี้จะเหมาะสมเมื่อธนาคารประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในแบบที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลสามารถคาดหมายได้อย่างสมเหตุสมผล อีกทั้งมีผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลเพียงเล็กน้อย หากธนาคารเลือกใช้ฐานการประมวลผลเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมธนาคารจะมีหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของทั้งสองฝั่ง อันได้แก่ ต้องคำนึงถึงประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารรวมถึงสิทธิและประโยชน์ของเจ้าของข้อมูล อีกทั้งการได้ประโยชน์ดังกล่าวต้องไม่ไปกระทบต่อสิทธิขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล การประมวลผลในฐานนี้เหมาะสำหรับ กิจกรรมการประมวลผลที่ไม่มีการกำหนดไว้ตามกฎหมาย แต่มีประโยชน์อันพึงได้อย่างชัดเจน มีความเสี่ยงเพียงไม่มากที่จะเกิดการละเมิดความเป็นส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หากพิจารณาถึงหลักการเพียงเท่านี้ก็อาจทำให้เข้าใจได้¹ว่า ไม่ว่าจะกิจกรรมใดก็ตามที่วัตถุประสงค์การประมวลผลนั้นไม่สามารถอ้างฐานการประมวลผลใดได้ สามารถอ้างฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบได้นั้น ก็ไม่อาจกล่าวได้เช่นนั้น เพราะฐานการประมวลผลนี้แตกต่างจากฐานกฎหมายอื่นอย่างชัดเจน เพราะไม่มีข้อกำหนดที่ชัดเจนว่าเงื่อนไขที่จะประมวลผลนั้นมีอย่างไร แต่หากธนาคารไม่สามารถแจ้งเหตุผลในการประมวลผลได้ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก็สามารถที่จะคัดค้านการประมวลผลหรือใช้สิทธิเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ เพราะหากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่เห็นด้วยกับเหตุผลในการประมวลผล การอ้างฐานการประมวลผลนี้จะป็นภาระกับธนาคารในการพิสูจน์ให้ทราบถึงเหตุผล หรือการหาเหตุผลที่เหมาะสมและสมเหตุสมผลในการประมวลผล

แม้การใช้ฐานประโยชน์อันชอบธรรมเป็นหนึ่งในฐานกฎหมายที่มีความยืดหยุ่นมากที่สุดในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล แต่อย่างไรก็ตามฐานนี้ก็ไม่ได้เป็นฐานที่เหมาะสมที่สุดเสมอไป จะ

¹ ICO, "How Do We Apply Legitimate Interests in Practice?," [Online] Accessed: 9/10/2021. Available from: https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-data-protection/guide-to-the-general-data-protection-regulation-gdpr/legitimate-interests/how-do-we-apply-legitimate-interests-in-practice/#what_to_do

เหมาะสมเมื่อธนาคารประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในแบบที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลสามารถ คาดหมายได้อย่างสมเหตุสมผล อีกทั้งมีผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เพียงเล็กน้อย หรือในกรณีที่ธนาคารมีเหตุผลในการประมวลผลข้อมูลอย่างสมเหตุสมผลซึ่งธนาคาร เองจะต้องอธิบายได้ หากธนาคารเลือกที่จะประมวลผลภายใต้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ธนาคารจะมีหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ในการใช้ดุลพินิจอย่างมากในการประมวลผลข้อมูล ส่วนบุคคล และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของ 2 ฝ่าย อันได้แก่ผลประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารเองกับสิทธิ ประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งการได้ประโยชน์อันชอบธรรมดังกล่าวจะต้องไม่เป็นการ ละเมิดหรือกระทบต่อสิทธิขั้นพื้นฐานและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล² ในบทนี้ผู้เขียนจะ ดำเนินการศึกษาถึงหลักการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมที่ธนาคารจะนำไปใช้อำนาจการ ประมวลผล และความไม่ชัดเจนของประกาศกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความไม่สอดคล้องกับการ ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยพิจารณาจากกิจกรรม และวัตถุประสงค์ของการ ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร จึงแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ประการดังนี้

- (1) ความไม่สอดคล้องในการอำนาจฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม และฐานในการประมวลผล อันระหว่างธนาคารพาณิชย์ในกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เหมือนหรือคล้ายกัน และ
- (2) การประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (Legitimate interest Assessment (LIA) และ
- (3) ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสม

ในประการแรกตามผู้เขียนได้ศึกษาถึงวัตถุประสงค์ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกับฐาน การประมวลผลต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่ ธนาคารอำนาจฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมโดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

² สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

ตาราง 36 วัตถุประสงค์การประมวลผลฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม (Legitimate Interest)

ลำดับ	ประเภทสินเชื่อ	วัตถุประสงค์
1	(PL1)	เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
2	(PL2)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย
3	(PL3)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ ซึ่งประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ
4	(HL1)	เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
5	(HL2)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย
6	(HL3)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ ซึ่งประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ
7	(OL1)	เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
8	(OL2)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย
9	(OL3)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ ซึ่งประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ
10	(CC1)	เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
11	(CC2)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย
12	(CC3)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ ซึ่งประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ
13	(HL15)	เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับทรัพย์สินหลักประกันของผู้ให้บริการภายนอก
14	(HL16)	จัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกันของบริษัทผู้ให้บริการภายนอก เพื่อ ส่งข้อมูลให้กับคณะกรรมการอนุมัติราคาประเมินหลักประกันของ

ลำดับ	ประเภทสินเชื่อ	วัตถุประสงค์
		ธนาคาร
15	(OL15)	เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับทรัพย์สินหลักประกันของผู้ให้บริการภายนอก
16	(OL16)	จัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกันของบริษัทผู้ให้บริการภายนอก เพื่อส่งข้อมูลให้กับคณะกรรมการอนุมัติราคาประเมินหลักประกันของธนาคาร
17	(PL14)	เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง
18	(PL15)	เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องขอของลูกค้า
19	(PL16)	เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์
20	(PL17)	เพื่อให้ลูกค้าทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
21	(PL18)	เพื่อใช้ในการทำรายการสรุปผลเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ
22	(PL19)	เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า
23	(PL20)	วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน
24	(HL24)	เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง
25	(HL25)	เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องขอของลูกค้า
26	(HL26)	เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์
27	(HL27)	เพื่อให้ลูกค้าทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
28	(HL28)	เพื่อใช้ในการทำรายการสรุปผลเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ
29	(HL29)	เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า

ลำดับ	ประเภทสินเชื่อ	วัตถุประสงค์
30	(HL30)	วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน
31	(OL24)	เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง
32	(OL25)	เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องขอของลูกค้า
33	(OL26)	เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์
34	(OL27)	เพื่อให้ลูกค้าเข้าไปทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
35	(OL28)	เพื่อใช้ในการทำรายการสรุปผลเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ
36	(OL29)	เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า
37	(OL30)	วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน
38	(CC29)	เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง
39	(CC30)	เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องขอของลูกค้า
40	(CC31)	เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์
41	(CC32)	เพื่อให้ลูกค้าเข้าไปทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
42	(CC33)	เพื่อใช้ในการทำรายการสรุปผลเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ
43	(CC34)	เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า
44	(CC35)	วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน

ดังนั้นจากผลการสรุปวัตถุประสงค์ที่ธนาคารอ้างอิงฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในแต่ละประเภทสินเชื่อที่ได้อธิบายข้างต้น ผู้เขียนจึงขอสรุปวัตถุประสงค์ที่เหมือนกันสำหรับนำมาใช้ในการ

ประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมเพื่อการศึกษาปัญหาการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ตามตารางดังนี้



ตารางที่ 37 สรุปวัตถุประสงค์การใช้งานเพื่อประโยชน์ชอบธรรม (Legitimate Interest)

วัตถุประสงค์ตามประเภทสินค้า	รหัสวัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์
PL1,HL1,OL1,CC1	P1	เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
PL2,HL2,OL2,CC2	P2	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย
PL3,HL3,OL3,CC3	P3	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ ซึ่งประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ
HL15,OL15	P4	เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับทรัพย์สินหลักประกันของผู้ให้บริการภายนอก
HL16,OL16	P5	จัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกันของบริษัทผู้ให้บริการภายนอกเพื่อ ส่งข้อมูลให้กับคณะกรรมการอนุมัติราคาประเมินหลักประกันของธนาคาร
PL14,HL24,OL24,CC29	P6	เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง
PL15,HL25,OL25,CC30	P7	เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องของลูกค้า
PL16,HL26,OL26,CC31	P8	เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์
PL17,HL27,OL27,CC32	P9	เพื่อให้ลูกค้าทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
PL18,HL28,OL28,CC33	P10	เพื่อใช้ในการทำการสำรวจผลเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ
PL19,HL29,OL29,CC34	P11	เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า
PL20,HL30,OL30,CC35	P12	วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน

4.1. ความไม่สอดคล้องในการอ้างอิงฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม และฐานในการประมวลผลอื่นระหว่างธนาคารพาณิชย์ในกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เหมือนหรือคล้ายกัน

จากการที่ผู้เขียนได้ศึกษาถึงการไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคลของการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อบัตรเครดิต จนพิจารณาได้ถึงวัตถุประสงค์ที่อาจมีความเหมาะสมในการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสมาคมธนาคารไทย และประกาศนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice) ของธนาคารที่มีการประกาศเพื่อให้ลูกค้าทราบถึงนโยบายความเป็นส่วนตัวที่ธนาคารมีการดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล รวมไปถึงหนังสือให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของวัตถุประสงค์การประมวลผล ตามรายละเอียดในตารางที่ 38 ที่ผู้เขียนได้กล่าวไปในข้างต้น ซึ่งผลจากการศึกษาดังกล่าวจึงพบความไม่สอดคล้องถึงการอ้างอิงฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารโดยผู้เขียนจะแบ่งการพิจารณาออกเป็นกลุ่มวัตถุประสงค์ 4 ประการดังนี้

4.1.1. วัตถุประสงค์เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (P1-P3)

กรณีของการอ้างอิงฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมสำหรับวัตถุประสงค์เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ รวมไปถึงวัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย จากการศึกษาถึงประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวของธนาคารพาณิชย์หลายแห่งพบว่า ธนาคารพาณิชย์มีการอ้างอิงฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมสำหรับการดำเนินการเท่าที่จำเป็นภายใต้ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคารยกตัวอย่างเช่น ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีการระบุหัวข้อการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest) ไว้ชัดเจน และสำหรับวัตถุประสงค์ของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ และหรือบริการต่าง ๆ ของธนาคาร โดยได้ระบุวัตถุประสงค์ไว้ในประกาศนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยระบุว่า

“เพื่อดำเนินงานเท่าที่จำเป็นภายใต้ประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมาย หรือของบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น โดยไม่เกินขอบเขตที่ท่านสามารถคาดหมายได้อย่างสมเหตุสมผล (Legitimate Interest) เช่น การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การจัดการข้อร้องเรียน การประเมินความพึง

พอใจ การดูแลลูกค้าโดยพนักงานของธนาคารการแจ้งเตือนหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์และ/บริการต่าง ๆ ประเภทเดียวกันกับที่ท่านมีอยู่กับธนาคารซึ่งเป็นประโยชน์กับท่าน”³

แต่ธนาคารบางแห่งมีการประมวลผลของวัตถุประสงค์นี้โดยขอให้เจ้าของข้อมูลให้ความยินยอมยกตัวอย่าง เช่น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีการระบุรายละเอียดในหนังสือให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล มีข้อความว่า

“ข้าพเจ้ายินยอมให้ธนาคารเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับการติดต่อและเสนอข้อมูลข่าวสาร สิทธิประโยชน์ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ธนาคารเห็นว่าเหมาะสมและน่าจะตรงกับความต้องการของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล”⁴

อีกทั้งยังได้พิจารณาธนาคารที่ให้บริการลูกค้ารายย่อยเป็นฐานลูกค้าสำคัญยกตัวอย่าง เช่น ธนาคารซีทีแบงก์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ได้ระบุวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการสื่อสารบริการ และผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าในประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัวดังนี้ “เพื่อทำการสื่อสารกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของซีทีที่ท่านมีอยู่ในปัจจุบันหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ และบริการที่เกี่ยวข้อง ตามที่กฎหมายอนุญาตให้สามารถกระทำได้ และท่านไม่ได้ปฏิเสธการรับข้อมูลข่าวสารดังกล่าว”⁵ เป็นการประมวลผลด้วยฐานเพื่อความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร หรืออีกตัวอย่างของธนาคารที่ให้บริการแก่ฐานลูกค้ารายย่อยเป็นหลักและมีการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยด้วย เช่น ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ “เพื่อให้เจ้าหน้าที่ธนาคารสามารถดำเนินการติดต่อท่านเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และ/หรือให้บริการทางการตลาดบนวัตถุประสงค์เดิมตามช่องทางที่ท่านเคยได้รับการติดต่อกับธนาคาร”⁶ โดยระบุฐานการประมวลผลคือฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม

³ (มหาชน), ธ. จ., "นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice)."

⁴ (มหาชน), ธ. จ., "หนังสือขอความยินยอมในการเก็บรวบรวมใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับลูกค้าทั่วไป และผู้เยาว์ที่มีอายุตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป."

⁵ (มหาชน), ธ. ป. จ., "ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว Privacy Notice."

⁶ (มหาชน), ธ. แ. เ. จ., "ประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice)."

จากการอ้างอิงผลการประมวลผลตามกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562⁷ ที่แตกต่างกันในวัตถุประสงค์เดียวกันของธนาคารพาณิชย์ที่ผู้เขียนได้ศึกษาและพบปัญหาดังกล่าว จึงได้พิจารณาถึงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ของสมาคมธนาคารไทยพบว่า แนวปฏิบัติได้ระบุถึงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์/วิจัย/พัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าหรือเพื่อขยายสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกันกับที่ลูกค้ามีอยู่หรือผลิตภัณฑ์ประเภทใกล้เคียงกับที่ลูกค้ามีอยู่กับธนาคาร สามารถประมวลผลข้อมูลภายใต้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมได้⁸

ดังนั้นเพื่อการศึกษาถึงหลักการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในการวิเคราะห์ว่าธนาคารจะสามารถอ้างวัตถุประสงค์ของการประมวลผลนี้กับฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมได้หรือไม่ ผู้เขียนจะศึกษาการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามหลักการมาตรฐานสากล GDPR ในหัวข้อต่อไป

4.1.2. วัตถุประสงค์เพื่อการประเมินราคาและจัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกันโดยบริษัทผู้ให้บริการภายนอก (P4-P5)

กรณีที่ธนาคารประมวลผลด้วยวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินราคาและจัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกันโดยบริษัทผู้ให้บริการภายนอก แม้วัตถุประสงค์นี้ธนาคารสามารถอ้างฐานการประมวลผลอื่นได้มากกว่าหนึ่งฐานการประมวลผล แต่สำหรับหัวข้อนี้ผู้เขียนจะศึกษาเฉพาะกรณีที่ธนาคารอ้างฐานความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายตามที่แนวปฏิบัติของสมาคมธนาคารไทยได้ให้รายละเอียดไว้ ซึ่งผู้เขียนได้ศึกษาแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสมาคมธนาคารไทยพบว่า แนวปฏิบัติฉบับดังกล่าวได้ระบุถึงประเด็นคำถามของการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมที่อยู่ในส่วนของคำถามที่พบบ่อย ซึ่งเป็นกรณีที่ธนาคารจะทำการประเมินราคาทรัพย์สินที่ลูกค้าจะนำมาใช้เป็นหลักประกัน เพื่อนำผลประเมินราคามาพิจารณาประกอบการให้

⁷ "พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562." มาตรา 24

⁸ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

สินเชื่อและเพื่อการจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน การที่ธนาคารเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อบุคคลที่สามในกิจกรรมการประมวลผลนี้ก็เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารเกี่ยวกับการรับรู้ถึงราคาหลักประกันที่เหมาะสมกับการพิจารณาสินเชื่อและเพื่อประโยชน์ของธนาคารในการนำมูลค่าหลักประกันไปจัดชั้นและกันเงินสำรองของธนาคาร ในการประเมินราคาดังกล่าวธนาคารจะดำเนินการมอบหมายให้บริษัทภายนอกไปดำเนินการประเมินราคาแทนธนาคารซึ่งบริษัทผู้ให้บริการภายนอกจะต้องมีคุณสมบัติตรงตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด สำหรับประเด็นกล่าวแนวปฏิบัติของสมาคมธนาคารไทยให้คำตอบว่า สามารถนำหลักการประโยชน์โดยชอบธรรม (Legitimate Interest) มาปรับใช้ได้ โดยธนาคารต้องมีการพิจารณาประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมก่อนที่จะประมวลผลข้อมูล⁹ ในส่วนนี้ผู้เขียนจะศึกษาและวิเคราะห์ต่อว่าหากธนาคารอ้างฐานการประมวลผลความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบแล้วจะต้องประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมต่อไป ดังนั้นเพื่อการศึกษาถึงหลักการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในการวิเคราะห์ว่าธนาคารจะสามารถอ้างวัตถุประสงค์ของการประมวลผลนี้กับฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมได้หรือไม่ ผู้เขียนจะศึกษาการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามหลักการมาตรฐานสากล GDPR ในหัวข้อต่อไป

4.1.3. วัตถุประสงค์เพื่อการจัดการข้อร้องเรียน (P6-P8,P12)

กรณีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในวัตถุประสงค์เพื่อการจัดการข้อร้องเรียน เมื่อพิจารณาถึงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสมาคมธนาคารไทย พบว่ามีการระบุถึงวัตถุประสงค์ที่ธนาคารสามารถอ้างฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมสำหรับวัตถุประสงค์ของการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การจัดการข้อร้องเรียน เป็นต้น¹⁰ อีกทั้งเมื่อพิจารณาถึงนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารบางแห่งพบว่า มีการอ้างวัตถุประสงค์ดังกล่าว กับฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ยกตัวอย่างเช่น ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีการระบุการประมวลผลฐานเพื่อประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร ระบุว่า

⁹ Ibid. หน้า 105

¹⁰ Ibid. หน้า 33

ข) บริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและท่าน (เช่น ดูแลลูกค้าประเมินความพึงพอใจ จัดการข้อร้องเรียน)”¹¹

นอกจากนี้ผู้เขียนยังได้ศึกษาเพิ่มเติมถึงธนาคารที่ให้บริการแก่ฐานลูกค้ารายย่อยเป็นหลัก เช่น ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) ได้ ระบุวัตถุประสงค์และฐานการประมวลผลไว้ในประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว เกี่ยวกับ “การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การจัดการข้อร้องเรียนการจัดการกับคำขอใช้สิทธิตามกฎหมาย การสำรวจความพึงพอใจ หรือ การเสนอสิทธิประโยชน์พิเศษโดยไม่มีวัตถุประสงค์ทางการตลาดให้แก่ลูกค้า”¹² ซึ่งกำหนดให้วัตถุประสงค์เหล่านี้กับฐานการประมวลผล การจำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญา (Contract) และฐานความจำเป็นเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม (Legitimate Interest) รวมไปถึงการขอให้ลูกค้าให้ความยินยอมกับธนาคาร (Consent) โดยทำการประมวลผลข้อมูลในวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและรักษาความสัมพันธ์กับทั้งสามฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมากกว่าหนึ่งฐานการประมวลผล

แต่จากการศึกษาพบว่ายังมีธนาคารบางแห่งไม่ได้ระบุวัตถุประสงค์ดังกล่าวกับฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ซึ่งเป็นความไม่สอดคล้องกันในการอ้างอิงฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมกับวัตถุประสงค์เพื่อการจัดการข้อร้องเรียนอันเป็นวัตถุประสงค์เดียวกันที่ธนาคารมีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้นเพื่อการศึกษาถึงหลักการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในการวิเคราะห์ว่าธนาคารจะสามารถอ้างวัตถุประสงค์ของการประมวลผลนี้กับฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมได้หรือไม่ผู้เขียนจะศึกษาการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามหลักการมาตรฐานสากล GDPR ในหัวข้อต่อไป

¹¹ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), "ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice)."

¹² (มหาชน), ธ. จ., "ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice)."

4.1.4. วัตถุประสงค์เพื่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ (P9-P11)

กรณีการประมวลผลสำหรับวัตถุประสงค์ในการประเมินความพึงพอใจ และเพื่อการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ของสมาคมธนาคารไทย ได้ระบุถึงวัตถุประสงค์เกี่ยวกับกรณีที่จะขอให้ลูกค้าทำการตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงต่อความต้องการและดียิ่งขึ้น สามารถอ้างอิงฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้¹³ อีกทั้งยังพบว่าธนาคารบางแห่งมีการอ้างอิงฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมกับวัตถุประสงค์ดังกล่าว ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีการระบุวัตถุประสงค์สำหรับการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมไว้ว่า

“ง) พัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ และระบบงานต่าง ๆ ของธนาคารเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของธนาคาร โดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐานในข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน”¹⁴

ทั้งนี้ยังพบว่าธนาคารบางแห่งอ้างอิงความยินยอมกับวัตถุประสงค์การประมวลผลดังกล่าว ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ระบุวัตถุประสงค์ที่ขอให้เจ้าของข้อมูลให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลตามหนังสือให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับลูกค้าทั่วไป และผู้เยาว์ที่มีอายุตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ดังนี้

“ข้าพเจ้ายินยอมให้ธนาคารเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับวิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินของธนาคาร หรือพันธมิตรทางธุรกิจ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของข้าพเจ้า ตลอดจนทำแบบจำลองสำหรับการให้บริการแก่ข้าพเจ้า”¹⁵

¹³ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย." หน้า 34

¹⁴ (มหาชน), ธ. จ., "ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice)."

¹⁵ (มหาชน), ธ. จ., "หนังสือขอความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับลูกค้าทั่วไป และผู้เยาว์ที่มีอายุตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป."

นอกจากนี้ผู้เขียนได้ศึกษาเพิ่มเติมถึงการอ้างอิงฐานการประมวลผลในวัตถุประสงค์ดังกล่าวกับธนาคารที่ให้บริการลูกค้ารายย่อยเป็นหลัก ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารซีทีแบงก์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ได้ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ “เพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์เกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของซีที หรือการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ”¹⁶ โดยวัตถุประสงค์ดังกล่าวธนาคารอ้างอิงฐานความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร

จากการอ้างอิงฐานการประมวลผลตามกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562¹⁷ ที่แตกต่างกันในวัตถุประสงค์เดียวกันของธนาคารพาณิชย์ที่ผู้เขียนได้ศึกษาและพบปัญหาดังกล่าว ดังนั้นเพื่อการศึกษาถึงหลักการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในการวิเคราะห์ว่าธนาคารจะสามารถอ้างวัตถุประสงค์ของการประมวลผลนี้กับฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมได้หรือไม่ ผู้เขียนจะศึกษาการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามหลักการมาตรฐานสากล GDPR ในหัวข้อต่อไป

ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงปัญหาที่พบจากความไม่ชัดเจนของการกำหนดหลักการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารตามที่ผู้เขียนได้ดำเนินการศึกษาไปข้างต้นนั้น ต่อไปผู้เขียนจะพิจารณาถึงหลักการมาตรฐานสากล GDPR ในการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมสำหรับวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งองค์ประกอบสามประการที่สำคัญในการเลือกพิจารณาการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม และการทดสอบประโยชน์อันจะเกิดผลโดยชอบสามส่วน คือ Identify a legitimate interest การระบุประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายนั้น กำลังแสวงหาผลประโยชน์จากการประมวลผลนั้น Necessity test การทดสอบความจำเป็น: การประมวลผลจำเป็นสำหรับจุดประสงค์นั้นหรือไม่ และประการสุดท้ายคือ การทดสอบดุลยภาพ: หากประโยชน์ของแต่ละบุคคลแทนที่ผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมาย ธนาคารควรหลีกเลี่ยงการพึ่งพา ฐานเพื่อผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมาย หากมีการวางแผนที่จะใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในลักษณะที่เจ้าของข้อมูลไม่เข้าใจและไม่คาดหวังอย่างสมเหตุสมผล หรือหากคิดว่าเจ้าของข้อมูลจะคัดค้านหลังจากที่ได้อธิบายเหตุผลแล้ว ผู้

¹⁶ (มหาชน), ธ. ป. จ., "ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว Privacy Notice."

¹⁷ "พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562." มาตรา 24

ควบคุมข้อมูลควรหลีกเลี่ยงผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายสำหรับการประมวลผลที่อาจก่อให้เกิดอันตราย¹⁸

หลักการเลือกใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบ (Legitimate Interest) การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในบางครั้งอาจมีเหตุผลอันสมควรเนื่องจากผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมหรือบุคคลที่สาม การใช้ผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายเป็นพื้นฐานในการประมวลผลที่จำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบเป็นพิเศษเกี่ยวกับสิทธิและผลประโยชน์ของเจ้าของข้อมูล การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอาจเป็นประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุม ตัวอย่างเช่น เมื่อมีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องระหว่างผู้ควบคุมและเจ้าของข้อมูล ในทางปฏิบัติหมายความว่าเจ้าของข้อมูลเป็นลูกค้าหรือผู้ได้บังคับบัญชาของผู้ควบคุม ตัวอย่างสถานการณ์ที่ผลประโยชน์ของผู้ควบคุมอาจชอบด้วยกฎหมายและอนุญาตให้มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การตลาดทางตรง, การวิจัยทางวิทยาศาสตร์และประวัติศาสตร์และการรวบรวมสถิติและการส่งข้อมูลส่วนบุคคลภายในกลุ่มเพื่อวัตถุประสงค์ในการบริหาร

ผลประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายไม่ใช่พื้นฐานที่ถูกต้องสำหรับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลโดยเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ หลักพิจารณาประการแรกคือ สิทธิและผลประโยชน์ของบุคคลมาก่อน โดยหลักการแล้ว สิทธิและผลประโยชน์ของบุคคลจะได้รับการคุ้มครองที่มากกว่าสิทธิของผู้ควบคุม ข้อมูลส่วนบุคคลอาจไม่ถูกประมวลผลหากสิทธิหรือผลประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลแทนที่ผลประโยชน์ของผู้ควบคุมหรือบุคคลที่สาม ซึ่งการพิจารณาผลประโยชน์โดยชอบนั้นจะถูกกฎหมายหรือไม่นั้น สามารถกำหนดได้โดยการทดสอบการได้ประโยชน์ที่เรียกว่า 3 Part Test ซึ่งในการทดสอบผลประโยชน์ของผู้ควบคุมหรือบุคคลที่สามจะชั่งน้ำหนักกับสิทธิและผลประโยชน์ของเจ้าของข้อมูล

หากจะตั้งคำถามว่าการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายเป็นฐานการประมวลผลที่เหมาะสมสำหรับการใช้ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ อาจพิจารณาได้ว่าการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องมีพื้นฐานกฎหมายเสมอ ซึ่งการประเมินความเหมาะสมของฐานการประมวลผลต่าง ๆ เช่น ฐานความยินยอม ฐานสัญญา เป็นต้น เพื่อใช้ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล หากธนาคารพาณิชย์พิจารณาแล้วว่า กิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้น เหมาะสมที่

¹⁸ ICO, "How Do We Apply Legitimate Interests in Practice?"

จะใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย จะต้องพิจารณาต่อว่าการประมวลผลนั้นเป็นไปตามข้อกำหนดพื้นฐานหรือไม่¹⁹

เมื่อพิจารณาตามหลักมาตรฐานสากล GDPR เกี่ยวกับการพิจารณาใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายตามมาตรา 6(1)(f) การประมวลผลจะชอบด้วยกฎหมายหาก "จำเป็นสำหรับวัตถุประสงค์ของกฎหมายผลประโยชน์ที่ผู้ควบคุมหรือบุคคลที่สามติดตาม เว้นแต่ผลประโยชน์ดังกล่าวจะถูกแทนที่โดยผลประโยชน์หรือสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลที่ต้องการการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เจ้าของข้อมูลเป็นเด็ก"²⁰ เหตุผลทางกฎหมายสำหรับการประมวลผลนี้ใช้ไม่ได้กับการประมวลผลที่ดำเนินการโดยสาธารณะผู้มีอำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อพิจารณาข้อความทางกฎหมายอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว มีองค์ประกอบสามประการสำหรับเหตุผลทางกฎหมายในการประมวลผลมีผลบังคับใช้

ความจำเป็น (Necessity) เป็นองค์ประกอบแรกที่ต้องปฏิบัติตามเมื่ออาศัยผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายเป็นมูลเหตุทางกฎหมายในการประมวลผล ดังนั้น การประมวลผลจะต้องข้อมูลส่วนบุคคล "จำเป็น" เพื่อให้ได้ผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายเหล่านั้น ซึ่งหมายความว่า รายการข้อมูลใด ๆ ที่ไม่ได้เชื่อมโยงโดยตรงกับการได้มา การตระหนัก หรือการบรรลุผลสำเร็จโดยชอบด้วยกฎหมายที่แสวงหา นั้นไม่ได้ดำเนินการอย่างถูกกฎหมาย ความจำเป็น หมายถึงความจำเป็นในการประเมินประสิทธิผลของการประมวลผลข้อมูลนั้นรวมกันตามข้อเท็จจริงเพื่อวัตถุประสงค์ที่ดำเนินการและการประมวลผลข้อมูลนั้นรบกวนสิทธิอื่นน้อยกว่าหรือไม่ของบุคคลเมื่อเทียบกับทางเลือกอื่นในการบรรลุเป้าหมายเดียวกัน²¹ การดำรงอยู่ของผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมาย เพื่อให้สามารถประมวลผลข้อมูลบนพื้นฐานของ Article 6(1)(f) GDPR จำเป็นที่วัตถุประสงค์ที่ดำเนินการสำหรับกิจกรรมการประมวลผลนั้นมีไว้สำหรับผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับผู้ควบคุม

¹⁹ "Controller's Legitimate Interests," [Online] Accessed: 2/10/2021. Available from: [http://Controller's legitimate interests - Data Protection Ombudsman's Office \(tietosuojafi\)](http://Controller's legitimate interests - Data Protection Ombudsman's Office (tietosuojafi))

²⁰ "General Data Protection Regulation." Article 9(4)

²¹ European Data Protection Supervisor, "Assessing the Necessity of Measures That Limit the Fundamental Right to the Protection of Personal

Data: A Toolkit," [Online] Accessed: 4/10/2021. Available from: https://edps.europa.eu/sites/edp/files/publication/17-06-01_necessity_toolkit_final_en_0.pdf

หรือแม้กระทั่งบุคคลที่สาม²² ผลประโยชน์นั้นต้องเป็นจริงและปัจจุบัน สิ่งที่สุดคล้องกับกิจกรรมหรือผลประโยชน์ในปัจจุบันที่คาดว่าในอนาคตอันใกล้²³ ต้องมีความชัดเจนเพียงพอเพื่อให้การทดสอบความสมดุลที่จะดำเนินการกับผลประโยชน์และสิทธิพื้นฐานของข้อมูล และต้องถูกต้องตามกฎหมายในแง่ที่ว่าต้องชอบด้วยกฎหมายนั้น สหภาพยุโรปที่บังคับใช้กฎหมายระดับประเทศ GDPR ได้นำเสนอตัวอย่างบางส่วนของผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมาย คือ การป้องกันการฉ้อโกง²⁴ การตลาดทางตรง²⁴ การส่งข้อมูลส่วนบุคคลภายในกลุ่มกิจการเพื่อวัตถุประสงค์ในการบริหารภายในรวมทั้งการประมวลผลของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าหรือพนักงาน²⁵ สร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของเครือข่ายและข้อมูล รวมถึงป้องกันการเข้าถึงเครือข่ายการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และรหัสที่เป็นอันตรายโดยไม่ได้รับอนุญาต นอกจากนี้ตัวอย่างกิจกรรมการประมวลผลข้างต้นแล้ว ผู้ควบคุมข้อมูลใดจะใช้ฐานการประมวลผลโดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว ยังต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขอีกสองข้อเพื่อให้การประมวลผลถูกต้องตามกฎหมาย ทั้งนี้หากพิจารณาองค์ประกอบที่กล่าวไปแล้วจนครบ แต่เหตุผลในการใช้ฐานผลประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายเพียงเท่านั้น ไม่เพียงพอสำหรับการประมวลผลที่จะถูกพิจารณาว่าชอบด้วยกฎหมายภายใต้มาตรา 6 (1)(f) GDPR หรือไม่ จะต้องพิจารณาเพิ่มเติมในองค์ประกอบสุดท้ายคือ การทดสอบความสมดุลระหว่างผลประโยชน์เหล่านั้นและผลประโยชน์หรือสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานของบุคคล เมื่อผู้เขียนได้ศึกษาถึงการเลือกใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามมาตรฐานสากลของ GDPR และพบว่ามีการพิจารณาเลือกใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามแนวปฏิบัติการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมภายใต้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรป GDPR มีการให้แนวปฏิบัติถึงกระบวนการเลือกใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามภาพด้านล่าง

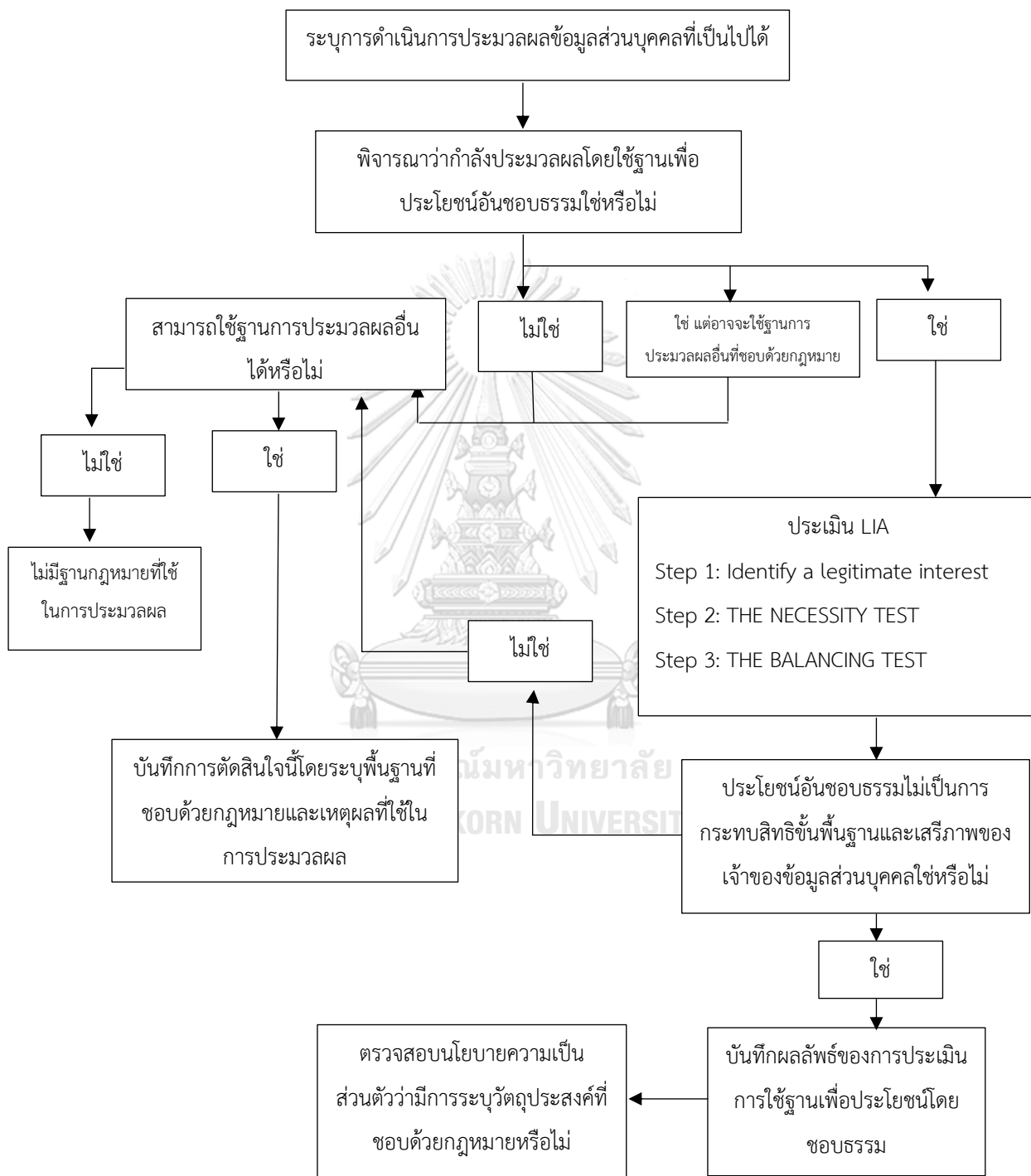
²² Article 29 Working Party, "Opinion 6/2014 on the Notion of Legitimate Interests of the Data Controller under Article 7 of Directive 95/46". Page 13

²³ "General Data Protection Regulation." Recital 47

²⁴ Ibid. General Data Protection Regulation Recital 47

²⁵ Ibid. General Data Protection Regulation Recital 48

ภาพที่ 17 ขั้นตอนการพิจารณาการใช้ฐานเพื่อประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมาย (Legitimate Interest) สำหรับการเลือกเป็นพื้นฐานทางกฎหมายในการประมวลผล



ที่มา: Appendix A Guidance on the use of Legitimate Interests under the EU General Data Protection Regulation

ดังนั้นหากพิจารณาจากภาพกระบวนการเลือกใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามภาพด้านบนนั้นจะเห็นได้ว่า หากธนาคารพาณิชย์เลือกที่จะใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมกับวัตถุประสงค์ของการประมวลผลใดแล้ว ย่อมต้องนำวัตถุประสงค์นั้นมาดำเนินการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในสามลำดับตามที่ผู้เขียนได้ศึกษาไปแล้วในตอนต้น ในหัวข้อถัดไปผู้เขียนจะนำวัตถุประสงค์ที่ได้ศึกษาแล้วพบว่าธนาคารมีการเลือกใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในการประมวลผล นำมาทดสอบการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม เพื่อพิจารณาในเบื้องต้นว่าวัตถุประสงค์ที่จะอ้างฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม สามารถอ้างฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามหลักการมาตรฐานสากล GDPR ได้หรือไม่

4.2. ประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (Legitimate interest Assessment (LIA))

เมื่อได้ศึกษาถึงหลักการของฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (Legitimate Interest) แล้วต่อไปจะนำกิจกรรมที่ธนาคารพาณิชย์เลือกที่จะใช้ฐานกฎหมายนี้มาเป็นฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล โดยจะวิเคราะห์ควบคู่ไปกับประกาศหรือกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ออกกฎหรือข้อบังคับให้ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งต้องปฏิบัติตาม ในกิจกรรมการประมวลผลประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุ และสินเชื่อบัตรเครดิตในบทที่ 3 ไปแล้วนั้น ในหัวข้อนี้ผู้เขียนจะนำกิจกรรมที่ธนาคารพาณิชย์ควรเลือกใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม หรือมีการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรมมาเป็นฐานการประมวลผล สำหรับนำมาประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม ซึ่งการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบ (Legitimate interest Assessment (LIA) ตามหลักการ GDPR เป็นการประเมินความเสี่ยงประเภทหนึ่งโดยอิงตามบริบทและสถานการณ์เฉพาะของการประมวลผลและต้องบันทึกผลลัพธ์ อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติ ผู้ควบคุมข้อมูลมักจะต้องมีหลักฐานการตรวจสอบการตัดสินใจและเหตุผลสำหรับการประมวลผลบนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่ขอบด้วยกฎหมาย²⁶ แบบประเมิน LIA สนับสนุนให้ประเมินด้วยคำถามที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประมวลผลและพิจารณาอย่างเป็นกลางว่าความคาดหวังที่สมเหตุสมผลของบุคคลคืออะไรและผลกระทบใด ๆ ของการประมวลผลที่มีต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล การประเมิน LIA ช่วยให้เห็นใจได้ว่าการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลถูกกฎหมาย ช่วยให้

²⁶ ICO, "How Do We Apply Legitimate Interests in Practice?"

พิจารณาได้อย่างชัดเจนและสมเหตุสมผลเกี่ยวกับการประมวลผลและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับแต่ละบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.2.1. การระบุผลประโยชน์อันชอบธรรม (Identify a legitimate interest)

การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ผลประโยชน์อันชอบธรรมอาจเป็นประโยชน์ของธนาคารเองหรือผลประโยชน์ของบุคคลที่สามารถรวมถึงประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ และผลประโยชน์แก่สาธารณะ ซึ่งคำถามหรือหัวข้อที่ใช้ในการประเมิน ในประการแรกอาจจะต้องสอบถามเพื่อให้ผู้พิจารณาได้ตรวจสอบความแน่ใจที่แท้จริงเสียก่อนว่า การประมวลผลกิจกรรมที่กำลังดำเนินการประเมิน LIA อยู่ นั้น ผู้ประเมินกำลังประมวลผลกิจกรรมด้วยวัตถุประสงค์อะไร เมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ที่ดำเนินการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว การประมวลผลมีความจำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ของการประมวลผลหรือไม่ ซึ่งหากต้องดำเนินการประมวลผลเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายหรือวัตถุประสงค์ทางธุรกิจแล้ว การประมวลผลนี้ก็มีความจำเป็นที่จะเป็นการประมวลผลที่ชอบด้วยกฎหมายสำหรับวัตถุประสงค์ของการประมวลผลในกิจกรรมนี้ และท้ายที่สุดของการระบุผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้น คือการระบุว่า ผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้นมีกฎหมายที่มารองรับในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการประมวลผล เป็นต้น²⁷ ดังนั้นหากผู้ประเมินสามารถที่จะระบุวัตถุประสงค์ในการประมวลผล รวมถึงประโยชน์อันชอบธรรมที่จะได้จากการประมวลผลในขั้นตอนประการที่หนึ่งเรียบร้อยแล้ว และพิจารณาได้ว่าวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการประมวลผลนั้นเป็นการประมวลผลเพื่อตอบสนองประโยชน์ทางธุรกิจหรือ การดำเนินการของผู้ประเมิน ซึ่งกล่าวโดยสรุปถึงขั้นตอนการระบุผลประโยชน์อันชอบธรรมอาจดำเนินการโดย ขั้นตอนแรกคือการระบุผลประโยชน์อันชอบธรรม หรือก็คือวัตถุประสงค์ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลคืออะไร และเพราะเหตุใดสิ่งนี้จึงมีความสำคัญต่อผู้ควบคุมข้อมูล ก็เพราะผลประโยชน์อันชอบธรรมอาจเป็นทางเลือกหรือมีความสำคัญทางธุรกิจ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผลประโยชน์ของผู้ควบคุมข้อมูลในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นชัดเจนและชอบด้วยกฎหมาย โดยอิงจากวัตถุประสงค์ของผู้ควบคุมข้อมูล แต่ก็ต้องแจ้งไปยังบุคคลอย่างชัดเจนด้วย และผลประโยชน์อัน

²⁷ Data Protection Network, "Guidance on the Use of Legitimate Interests under the Eu General Data Protection Regulation," (2017).page 21

ชอบธรรมอาจเป็นของผู้ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลที่สามที่ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นถูกเปิดเผย ซึ่งเป็นไปได้ว่าหลายฝ่ายอาจมีผลประโยชน์อันชอบธรรมจากการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล แม้ว่าธนาคารอาจต้องการผลประโยชน์อันชอบธรรมเพียงอย่างเดียว แต่ผลประโยชน์อันชอบธรรมที่เกี่ยวข้องทั้งหมดควรถูกพิจารณาด้วย การประเมิน LIA จะครอบคลุมเฉพาะการประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องและการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเท่านั้น ดังนั้นในส่วนนี้หากมีกิจกรรมการประมวลผลใดที่มีผลประโยชน์ต่อบุคคลที่สาม หรือมีการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ธนาคารควรกำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกเหล่านั้นดำเนินการประเมินผลการใช้ฐานประโยชน์อันชอบธรรมในส่วนที่ตนได้ประโยชน์จากการประมวลผลแตกต่างหากจากการประมวลผลของธนาคาร

ดังนั้นจึงได้ศึกษาถึงตัวอย่างรูปแบบของคำถามที่จะใช้ในการประเมินหรือทดสอบตามขั้นตอนการระบุผลประโยชน์อันชอบธรรมของ ICO²⁸ ซึ่งในแต่ละคำถามในส่วนที่หนึ่งที่ผู้เขียนนำมาใช้นั้น คำถามแรกคือการสอบถามเพื่อตรวจสอบความแน่ใจที่แท้จริงเสียก่อนว่า การประมวลผลในวัตถุประสงค์ที่กำลังดำเนินการประเมิน LIA อยู่ นั้น ผู้ประเมินกำลังประมวลผลกิจกรรมด้วยวัตถุประสงค์อะไรโดยได้นำเอาวัตถุประสงค์ที่ผู้เขียนได้รวบรวมและจัดกลุ่มวัตถุประสงค์ที่เหมือนกันตั้งแต่ P1 – P12 มาระบุเป็นคำตอบในคำถามแรก คำถามประการถัดมาผู้เขียนเลือกใช้คำถามในการพิจารณาคือการประมวลผลมีความจำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ของการประมวลผลหรือไม่ ซึ่งหากต้องดำเนินการประมวลผลเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายหรือวัตถุประสงค์ทางธุรกิจแล้ว การประมวลผลนี้ก็มีความจำเป็นที่จะเป็นการประมวลผลที่ชอบด้วยกฎหมายสำหรับวัตถุประสงค์ของการประมวลผลในกิจกรรมนี้ซึ่งคำถามในส่วนนี้ผู้เขียนจะศึกษาและค้นหาถึงประโยชน์ที่ธนาคารจะได้รับการประมวลผลในแต่ละวัตถุประสงค์ว่าเป็นประโยชน์อย่างไรเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ ประกาศกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือแนวนโยบายของธนาคารที่กำหนดไว้หรือไม่หากพิจารณาได้ถึงประโยชน์และความจำเป็นที่จะต้องประมวลผลเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์แล้ว คำถามสุดท้ายในขั้นตอนการระบุผลประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย คือการระบุว่า ผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้นมีกฎหมายใดที่รองรับในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการประมวลผล โดยผู้เขียนจะศึกษาและนำเอาชื่อของประกาศกฎเกณฑ์หรือกฎหมายใด ๆ ที่ธนาคารมี

²⁸ ICO, "How Do We Apply Legitimate Interests in Practice?"

การประมวลผลเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมายโดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 38 การระบุผลประโยชน์อันชอบธรรม (Identify a legitimate interest)

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
P1	วัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลคืออะไร	เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
P1	การประมวลผลมีความจำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ของการประมวลผลหรือไม่	ธนาคารทราบความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับประเภทลูกค้า ²⁹
P1	ผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้นมีกฎหมายที่มารองรับในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการประมวลผลหรือไม่	ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)
P2	วัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลคืออะไร	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย

²⁹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 4/4

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
P2	การประมวลผลมีความจำเป็น ในการบรรลุวัตถุประสงค์ของ การประมวลผลหรือไม่	ธนาคารสามารถติดต่อลูกค้าเพื่อเสนอผลิตภัณฑ์ได้ ถูกต้องตามความประสงค์กับลูกค้าที่สนใจ และตรง กลุ่มเป้าหมาย ³⁰
P2	ผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้น มีกฎหมายที่มารองรับในการ ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับวัตถุประสงค์ที่ใช้ใน การประมวลผลหรือไม่	ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market conduct)
P3	วัตถุประสงค์ของการ ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คืออะไร	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้า กลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ ซึ่งประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ ธนาคารติดต่อกลับ
P3	การประมวลผลมีความจำเป็น ในการบรรลุวัตถุประสงค์ของ การประมวลผลหรือไม่	ธนาคารสามารถติดต่อลูกค้าเพื่อเสนอผลิตภัณฑ์ได้ ถูกต้องตามความประสงค์ของลูกค้าที่สนใจ และ ตรงกลุ่มเป้าหมาย ³¹
P3	ผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้น มีกฎหมายที่มารองรับในการ ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับวัตถุประสงค์ที่ใช้ใน การประมวลผลหรือไม่	ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market conduct)

³⁰ Ibid. หน้า 4/2

³¹ Ibid. หน้า 4/4

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
P4	วัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลคืออะไร	เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับทรัพย์สินหลักประกันของผู้ให้บริการภายนอก
P4	การประมวลผลมีความจำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ของการประมวลผลหรือไม่	ธนาคารมีหลักประกันที่มีมูลค่าเหมาะสมไม่ด้อยคุณภาพอยู่ในเกณฑ์เพื่อการจัดขึ้นและการกันเงินสำรองที่เหมาะสม
P4	ผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้นมีกฎหมายที่มารองรับในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการประมวลผลหรือไม่	แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการประเมินราคาหลักประกัน และอสังหาริมทรัพย์หรือการขายที่ได้มาจากการรับชำระ การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
P5	วัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลคืออะไร	จัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกันของบริษัทผู้ให้บริการภายนอกเพื่อ ส่งข้อมูลให้กับคณะกรรมการอนุมัติราคาประเมินหลักประกันของธนาคารพาณิชย์
P5	การประมวลผลมีความจำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ของการประมวลผลหรือไม่	ธนาคารได้รับรายงานการประเมินที่มีข้อมูลชัดเจนเพียงพอในเรื่องที่เกี่ยวกับข้อมูลที่ใช้ในการประเมินการวิเคราะห์ การสรุปมูลค่า และการให้ความเห็นของผู้ประเมินตามมาตรฐานและรูปแบบรายงานการประเมินที่กำหนดไว้ในมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพการประเมินมูลค่าทรัพย์สินในประเทศไทย ³²

³² สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, "มาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพการประเมินมูลค่าทรัพย์สินในประเทศไทย." หน้า 25

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
P5	ผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้น มีกฎหมายที่มารองรับในการ ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับวัตถุประสงค์ที่ใช้ใน การประมวลผลหรือไม่	แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการ ประเมินราคาหลักประกัน และอสังหาริมทรัพย์รอ การขายที่ได้มาจากการรับชำระ การประกันการให้ สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ
P6	วัตถุประสงค์ของการ ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คืออะไร	เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง
P6	การประมวลผลมีความจำเป็น ในการบรรลุวัตถุประสงค์ของ การประมวลผลหรือไม่	ธนาคารได้รับทราบถึงปัญหาการให้บริการซึ่งถือ เป็นสัญญาณเตือนถึงปัญหาของระบบงาน และ เพื่อความจำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ ธนาคาร ต้องมีการตรวจสอบให้พบต้นเหตุของปัญหาเพื่อ ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการและบริหาร ภายในธนาคาร ³³
P6	ผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้น มีกฎหมายที่มารองรับในการ ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับวัตถุประสงค์ที่ใช้ใน การประมวลผลหรือไม่	ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส. 1/2561 เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market conduct)
P7	วัตถุประสงค์ของการ ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คืออะไร	เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้อง ขอของลูกค้า

³³ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่
ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 7/1

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
P7	การประมวลผลมีความจำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ของการประมวลผลหรือไม่	ธนาคารสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการในแต่ละขั้นตอน รวมถึงปรับปรุงการบริการได้อย่างเหมาะสมและไม่ซ้ำซ้ำ ³⁴
P7	ผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้นมีกฎหมายที่มารองรับในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการประมวลผลหรือไม่	ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส. 1/2561 เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)
P8	วัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลคืออะไร	เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์
P8	การประมวลผลมีความจำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ของการประมวลผลหรือไม่	ธนาคารสามารถรักษาสัมพันธ์ทางธุรกิจและฐานลูกค้าของธนาคารให้มั่นคงต่อเนื่องเมื่อเกิดความผิดพลาดหรือปัญหาจากการใช้บริการ ³⁵
P8	ผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้นมีกฎหมายที่มารองรับในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการประมวลผลหรือไม่	ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส. 1/2561 เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)
P9	วัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลคืออะไร	เพื่อให้ลูกค้าทำแบบสำรวจความพึงพอใจ

³⁴ Ibid. หน้า 7/2

³⁵ Ibid. หน้า 7/2

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
P9	การประมวลผลมีความจำเป็น ในการบรรลุวัตถุประสงค์ของ การประมวลผลหรือไม่	ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับลูกค้า ความสามารถของพนักงาน ช่องทางการสื่อสาร ³⁶
P9	ผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้น มีกฎหมายที่มารองรับในการ ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับวัตถุประสงค์ที่ใช้ใน การประมวลผลหรือไม่	ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส. 1/2561 เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market conduct)
P10	วัตถุประสงค์ของการ ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คืออะไร	เพื่อใช้ในการทำรายการสรุปผลเพื่อให้หน่วยงานที่ รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ
P10	การประมวลผลมีความจำเป็น ในการบรรลุวัตถุประสงค์ของ การประมวลผลหรือไม่	ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เพิ่มช่องทางธุรกิจ และช่องทางการสื่อสารบริการที่ หลากหลายมากขึ้น ³⁷
P10	ผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้น มีกฎหมายที่มารองรับในการ ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับวัตถุประสงค์ที่ใช้ใน การประมวลผลหรือไม่	ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส. 1/2561 เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market conduct)
P11	วัตถุประสงค์ของการ ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสม ทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสม

³⁶ Ibid. หน้า 2

³⁷ Ibid. หน้า 7/2

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
	คืออะไร	ของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า
P11	การประมวลผลมีความจำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ของการประมวลผลหรือไม่	ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความประสงค์และกลุ่มเป้าหมายของลูกค้า มีระบบงานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม รวมถึงได้ยกระดับความสามารถในการควบคุมคุณภาพบริการเพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ ³⁸
P11	ผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้นมีกฎหมายที่มารองรับในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการประมวลผลหรือไม่	ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส. 1/2561 เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)
P12	วัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลคืออะไร	วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน
P12	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อผู้ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลที่สามหรือไม่	ธนาคารสามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนซึ่งถือเป็นสัญญาณเตือนถึงปัญหาของระบบงานการให้บริการของธนาคาร รวมถึงปรับปรุงการบริการได้อย่างเหมาะสมและไม่ซ้ำซาก

³⁸ Ibid. หน้า 2

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
P12	ผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้น มีกฎหมายที่มารองรับในการ ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับวัตถุประสงค์ที่ใช้ใน การประมวลผลหรือไม่	ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส. 1/2561 เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market conduct)

ดังนั้นเมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ที่ธนาคารอ้างอิงฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมกับ
ผลประโยชน์โดยชอบในดำเนินการประมวลผลเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายหรือวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ
แล้ว การประมวลผลนี้ก็มีแนวโน้มที่จะเป็นการประมวลผลที่ชอบด้วยกฎหมายสำหรับวัตถุประสงค์
ของการประมวลผลทั้งหมด ซึ่งถือเป็นขั้นตอนแรกที่จะใช้พิจารณาว่าวัตถุประสงค์ใดแม้มีประโยชน์ต่อ
ธนาคารแต่ไม่ได้เป็นประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย ก็จะทำให้ไม่สามารถผ่านการพิจารณาในส่วนนี้
ไปได้³⁹ เมื่อวัตถุประสงค์ทั้งหมดเป็นประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายที่ธนาคารพาณิชย์จะประมวลผล
ด้วยฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมแล้ว ลำดับต่อไปผู้เขียนจะวิเคราะห์และศึกษาถึงความจำเป็นใน
การประมวลผลต่อธนาคารสำหรับการบรรลุวัตถุประสงค์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.2.2. การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมีความจำเป็นต่อธนาคารในการบรรลุวัตถุประสงค์

(Show that the processing is necessary to achieve it) หรือไม่

การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องมีความจำเป็น หากธนาคารสามารถบรรลุ
วัตถุประสงค์เดียวกันได้อย่างสมเหตุสมผลด้วยวิธีการที่มีผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัวของเจ้าของ
ข้อมูลส่วนบุคคลที่น้อยกว่า ธนาคารก็ควรเลือกใช้การประมวลผลฐานอื่น จากแนวปฏิบัติของสมาคม
ธนาคารไทยที่ได้กล่าวถึงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้นต้องมีความจำเป็นต่อธนาคารในการ

³⁹ ICO, "How Do We Apply Legitimate Interests in Practice?"

บรรล่วัตถุประสงค์⁴⁰ แต่จะทราบได้อย่างไรว่าการประมวลผลนั้นมีความจำเป็นเพียงพอแล้วสำหรับการบรรล่วัตถุประสงค์ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในหัวข้อนี้ผู้เขียนจึงได้ศึกษาและวิเคราะห์ถึงรูปแบบการประเมินตามหลักการ GDPR Article 5 ว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่กำลังประมวลผลนั้นมีความจำเป็นต่อธนาคารในการบรรล่วัตถุประสงค์หรือไม่ โดยเริ่มจากการประเมินความสำคัญในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เหตุผลที่อาจนำมาใช้ตอบการประเมินในข้อมูลนั้นก็มาจาก ผลประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายนั้นอาจเป็นทางเลือกหรือมีความสำคัญทางธุรกิจ อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้ควบคุมข้อมูลนั้นจะมีผลประโยชน์โดยชอบในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับวัตถุประสงค์ที่มีความเฉพาะชัดเจนและถูกต้องตามกฎหมาย อีกทั้งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ควบคุมส่วนบุคคลในการจะใช้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ควบคุมข้อมูลก็ต้องแจ้งข้อมูลวัตถุประสงค์เหล่านั้นไปยังเจ้าของข้อมูลด้วย ประการถัดมาหากการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้นมีการเปิดเผยต่อไปยังบุคคลอื่น (ถ้าหากมี) เหตุใดกิจกรรมการประมวลผลนั้นจึงสำคัญต่อบุคคลที่ได้รับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล คำถามในส่วนนี้ ผู้ประเมินจะต้องอธิบายให้ได้ว่าวัตถุประสงค์และประโยชน์อันชอบธรรมของการประมวลผลนี้ได้น้ำหนักมากกว่าสิทธิขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เพราะว่าผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ และต้องพิจารณาให้ได้ว่าใครบ้างที่มีส่วนได้เสียโดยชอบด้วยกฎหมาย การพิจารณาและทำความเข้าใจในส่วนนี้ เป็นบริบทของการประมวลผลที่จะประกอบกับเหตุผลของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการประเมินในส่วนนี้จะป็นข้อที่กำหนดว่าน้ำหนักที่ธนาคารใช้ซึ่งประโยชน์ระหว่างประโยชน์ที่ได้รับ และผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล อย่างไรก็ตามน้ำหนักมากกว่ากันเพื่อผลลัพธ์ในการประเมินครั้งนี้ และได้น้ำหนักของผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายตามที่ต้องการ ประการสุดท้ายในการประเมินเพื่อค้นหาความสำคัญและจำเป็นในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คือ การพิจารณาว่าธนาคารมีทางเลือกอื่นที่สามารถใช้ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้หรือไม่ หากไม่มีแสดงว่าการประมวลผลนั้นมีความจำเป็นอย่างชัดเจนในการประมวลผล แต่ถ้ามีวิธีอื่น แต่วิธีเหล่านั้นไม่เหมาะสมกับการประมวลผลในกิจกรรมนี้ การประมวลผลนั้นก็ยังคงมีความจำเป็นอยู่ หรือ หากมีหลายวิธีในการบรรล่วัตถุประสงค์ ธนาคารควรมีการประเมินผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัว (DPIA) เพื่อพิจารณาถึงวิธีการประมวลผลที่จะมีผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่น้อยที่สุดเสียก่อน หรือ

⁴⁰ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

หากไม่จำเป็นต้องประมวลผลในกิจกรรมนี้ (ซึ่งไม่มีความน่าจะเป็นไปได้ที่จะมีสถานการณ์ที่ผู้ควบคุมข้อมูลจะไม่มีเจตจำนงจำเป็นต้องดำเนินการหากได้มีการระบุวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการประมวลผลแล้วตามการประเมินส่วนที่หนึ่ง) การใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในส่วนนี้จะไม่อาจที่จะใช้บนพื้นฐานการประมวลผลเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมสำหรับกิจกรรมการประมวลผลนั้นได้⁴¹ ซึ่งอาจกล่าวโดยสรุปถึงการประเมินในส่วนการดำเนินการทดสอบความจำเป็นได้ว่า

ธนาคารควรพิจารณาว่าการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้น “จำเป็น” ต่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจหรือไม่ คำว่า “จำเป็น” นั้นตามแนวปฏิบัติของกฎหมาย GDPR ไม่ได้ให้ความหมายในเชิงว่า “ขาดไม่ได้” แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า เป็นกรณีทั่วไป ดังนั้นหากคำถามถูกตั้งว่า มีวิธีอื่นในการบรรลุผลประโยชน์อีกหรือไม่ ก็คงจะเป็นการง่ายที่จะทำให้พิจารณาได้อีกว่า การพิจารณาความจำเป็นนั้นมีวิธีอื่นที่ธนาคารสามารถได้ประโยชน์จากการประมวลผลในวิธีนั้นได้หรือไม่ หากไม่มีแสดงว่า ธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องประมวลผลข้อมูลนั้นอย่างแน่นอน แต่ถ้ามีวิธีอื่นแต่ยังคงมีปัจจัยบางอย่างไม่เอื้ออำนวย ก็อาจพิจารณาได้ว่าการประมวลผลนั้นยังคงจำเป็นอยู่ นอกจากนี้หากมีวิธีในการบรรลุวัตถุประสงค์หลายวิธีแล้ว ธนาคารควรใช้การประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPIA) เพื่อค้นหากิจกรรมที่มีผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัวส่วนตนน้อยที่สุดมาประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนี้ และประการสุดท้ายหากไม่จำเป็นต้องใช้การประมวลผลข้อมูลแสดงว่า ผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้นไม่สามารถเชื่อถือหรือใช้ได้ในฐานะฐานทางกฎหมายสำหรับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมนั้น

ดังนั้นจากการศึกษาหลักการและรูปแบบของการประเมิน LIA ของกฎหมาย GDPR แล้วผู้เขียนจึงได้ศึกษาถึงตัวอย่างรูปแบบของคำถามที่จะใช้ในการประเมินหรือทดสอบตามขั้นตอนการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความจำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ของ ICO⁴² โดยในคำถามแรกที่คุณเขียนนำมาใช้ในการประเมินคือ ข้อมูลส่วนบุคคลที่กำลังประมวลผลนั้นมีความจำเป็นต่อธนาคารในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ สำหรับเหตุผลที่คุณเขียนนำมาเป็นคำตอบในการอธิบายนั้นคือการค้นหาถึงผลประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายนั้นอาจเป็นทางเลือกหรือมีความสำคัญทางธุรกิจอย่างไร ซึ่งแน่นอนว่าความสำคัญของธนาคารคือการปฏิบัติได้ตามมาตรฐานของการให้บริการตาม

⁴¹ Network, D. P., "Guidance on the Use of Legitimate Interests under the Eu General Data Protection Regulation." Page 21

⁴² ICO, "How Do We Apply Legitimate Interests in Practice?"

แนวปฏิบัติต่าง ๆ รวมไปถึงเป็นวิธีการโดยทั่วไปที่ทุก ๆ ธนาคารมีการดำเนินการตามขั้นตอน และ คำถามสุดท้ายของการประเมินในขั้นตอนนี้คือการวัดผลว่า การประมวลผลของวัตถุประสงค์นี้จะได้ สัดส่วน เพื่อประกอบความจำเป็นที่ธนาคารจะได้รับว่ามีวิธีการประมวลผลอื่นใดอีกหรือไม่ที่จะ สามารถประมวลผลข้อมูลของวัตถุประสงค์นั้น ๆ ซึ่งคำตอบในข้อนี้ผู้เขียนจะพิจารณาหลักเกณฑ์ที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานของธนาคารว่ามีกำหนดวิธีหรือมาตรฐานขั้น ต่ำสำหรับการดำเนินการในวัตถุประสงค์เหล่านั้นหรือไม่ มาเพื่อใช้ทดสอบความจำเป็นต่อการบรรลุ วัตถุประสงค์ของการประมวลผล เพราะหากไม่มีวิธีอื่นที่ธนาคารจะประมวลผลได้นอกเหนือไปจากที่ กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติแล้วก็อาจจะพิจารณาได้ว่าการประมวลผลข้อมูลนั้นมีความจำเป็นต่อธนาคาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 39 การประมวลผลข้อมูลมีความจำเป็นต่อธนาคารในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
P1	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อ ผู้ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลที่สาม หรือไม่	มีความจำเป็น เพื่อให้ธนาคารสามารถจัดกลุ่ม หรือกำหนดกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสมหรือไม่ เหมาะสม รวมถึงวิธีการขาย การสื่อสารที่ แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม ⁴³
P1	มีวิธีอื่นในการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือไม่	ธนาคารปฏิบัติตามกระบวนการจัดกลุ่มลูกค้า และการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า ให้เหมาะสมกับ ผลิตภัณฑ์ภายใต้แนวปฏิบัติการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และ วิธีการที่ปฏิบัติเหมือนกับธนาคารอื่น ๆ ⁴⁴

⁴³ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 2/2

⁴⁴ Ibid. หน้า 4/4

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
P2	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อผู้ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลที่สามหรือไม่	มีความจำเป็นเพื่อสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง ⁴⁵
P2	มีวิธีอื่นในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	ธนาคารปฏิบัติตามกระบวนการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ ภายใต้แนวปฏิบัติการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและวิธีการที่ปฏิบัติเหมือนกับธนาคารอื่น ๆ ⁴⁶
P3	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อผู้ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลที่สามหรือไม่	มีความจำเป็นเพื่อสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง ⁴⁷
P3	มีวิธีอื่นในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	ธนาคารปฏิบัติตามกระบวนการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ ภายใต้แนวปฏิบัติการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ⁴⁸
P4	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อผู้ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลที่สามหรือไม่	ธนาคารสามารถนำมูลค่าหลักประกันมาใช้ในการคำนวณการกันเงินสำรองสำหรับสินทรัพย์จัดชั้นทุกประเภท และผู้ให้บริการภายนอกสามารถให้บริการการประเมินสินทรัพย์ที่มีคุณสมบัติและประสบการณ์ทางวิชาชีพอันเหมาะสม ตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่

⁴⁵ Ibid. หน้า 2/2

⁴⁶ Ibid. หน้า 4/2

⁴⁷ Ibid. หน้า 2/2

⁴⁸ Ibid. หน้า 4/2

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
		กำหนดจากสมาคมวิชาชีพ และ/หรือ หน่วยงานรัฐที่กำกับดูแลผู้ประเมิน ⁴⁹
P4	มีวิธีอื่นในการบรรลุมูลวัตถุประสงค์ หรือไม่	ธนาคารประมวลผลเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ การประเมินราคาทรัพย์สินตามแนวนโยบาย ธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการประเมิน ราคาหลักประกัน และอสังหาริมทรัพย์รอการ ขายที่ได้มาจากการรับชำระ การประกันการให้ สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ⁵⁰
P5	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อ ผู้ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลที่สาม หรือไม่	มีความจำเป็นที่ธนาคารสามารถนำมูลค่า หลักประกันมาใช้ในการคำนวณการกันเงิน สำรองสำหรับสินทรัพย์จัดชั้นทุกประเภท รวมถึงได้รับทราบทรัพย์สินประกันนั้นไม่ด้อย คุณภาพ และผู้ให้บริการภายนอกสามารถ ให้บริการการประเมินสินทรัพย์ที่มีคุณสมบัติ และประสบการณ์ทางวิชาชีพอันเหมาะสม ⁵¹
P5	มีวิธีอื่นในการบรรลุมูลวัตถุประสงค์ หรือไม่	การจัดทำรายงานการประเมินมูลค่า หลักประกันมีการดำเนินการให้เป็นไปตาม

⁴⁹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบาย เรื่องการประเมินราคาหลักประกันและอสังหาริมทรัพย์รอการ
ขายที่ได้มาจากการรับชำระหนี้ การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของสถาบันการเงิน."หน้า

⁵⁰ Ibid. หน้า 5

⁵¹ Ibid. หน้า 1

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
		มาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพการประเมินมูลค่าทรัพย์สินในประเทศไทย ⁵²
P6	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อผู้ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลที่สามหรือไม่	มีความจำเป็นต่อธนาคารในการแก้ไขปัญหาการให้บริการและร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม ⁵³
P6	มีวิธีอื่นในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	ธนาคารมีการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะพิจารณาทั้งข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ⁵⁴
P7	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อผู้ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลที่สามหรือไม่	เพื่อธนาคารสามารถกำหนดมาตรฐานการแก้ไขปัญหาสำหรับปัญหาที่มีลักษณะคล้ายกัน ⁵⁵
P7	มีวิธีอื่นในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	ธนาคารดำเนินการตามมาตรการแก้ไขปัญหาเยียวยา หรือชดเชยให้แก่ลูกค้าที่มีการกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนให้เป็นไปด้วยความเหมาะสม ⁵⁶
P8	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อผู้ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลที่สาม	เพื่อรักษาฐานลูกค้าทางธุรกิจของธนาคารให้คงอยู่หลังจากเกิดความผิดพลาดจากระบบงาน

⁵² สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, "มาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพการประเมินมูลค่าทรัพย์สินในประเทศไทย." หน้า 29

⁵³ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 7/1

⁵⁴ Ibid. หน้า 7/1

⁵⁵ Ibid. หน้า 7/1

⁵⁶ Ibid. หน้า 7/2

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
	หรือไม่	หรือพนักงานของธนาคาร
P8	มีวิธีอื่นในการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือไม่	ธนาคารดำเนินการตามมาตรฐานการ ปฏิบัติงานของธนาคารภายใต้แนวทางปฏิบัติใน การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และหลัก จรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ ⁵⁷
P9	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อ ผู้ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลที่สาม หรือไม่	จำเป็นต่อธนาคารในการดำเนินธุรกิจได้อย่าง ยั่งยืนมีการบริหารจัดการที่เหมาะสมเป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ⁵⁸
P9	มีวิธีอื่นในการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือไม่	ธนาคารดำเนินการตามมาตรฐานการ ปฏิบัติงานของธนาคารภายใต้แนวทางปฏิบัติใน การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และหลัก จรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ ⁵⁹
P10	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อ ผู้ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลที่สาม หรือไม่	จำเป็นต่อธนาคารในการดำเนินธุรกิจได้อย่าง ยั่งยืนมีการบริหารจัดการที่เหมาะสมเป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ⁶⁰
P10	มีวิธีอื่นในการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือไม่	ธนาคารปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการ พัฒนาผลิตภัณฑ์ ⁶¹

⁵⁷ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), "[ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 31/10/2021. แหล่งที่มา:
<https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Sustainability/Customer-Relationship-Management>

⁵⁸ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่
ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 1

⁵⁹ (มหาชน), ธ. จ., [ออนไลน์].

⁶⁰ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่
ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 1

⁶¹ Ibid. หน้า 2/1

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
P11	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อผู้ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลที่สามหรือไม่	จำเป็นต่อธนาคารในการดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนมีการบริหารจัดการที่เหมาะสมเป็นธรรมเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ⁶²
P11	มีวิธีอื่นในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	ธนาคารปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ⁶³
P12	การประมวลผลมีความจำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ของการประมวลผลหรือไม่	เพื่อให้ธนาคารสามารถตรวจสอบข้อมูลจนพบต้นเหตุของปัญหาได้โดยทันทีเพื่อหยุดความเสียหายที่จะเกิดขึ้น ⁶⁴
P12	มีวิธีอื่นในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	ธนาคารปฏิบัติตามมาตรการแก้ไขปัญหาเยียวยา หรือชดเชยให้แก่ลูกค้าที่มีการกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนให้เป็นไปได้ด้วยความเหมาะสม ⁶⁵

ดังนั้นจากผลการประเมินในส่วนที่สองจะต้องแสดงให้เห็นว่าการประมวลผลจำเป็นสำหรับวัตถุประสงค์ของผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายที่ได้รับไว้ในขั้นตอนที่หนึ่ง ไม่ได้หมายความว่า จะต้องมีความสำคัญอย่างยิ่ง แต่จะต้องเป็นวิธีที่ตรงเป้าหมายและเป็นสัดส่วนในการบรรลุวัตถุประสงค์ หากธนาคารไม่สามารถแสดงให้เห็นว่าการประมวลผลช่วยให้เป็นไปตามผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายจริง ๆ ก็จะไม่สามารถนำหลักเกณฑ์นี้ไปใช้ ในทำนองเดียวกัน หากการประมวลผลไม่ใช่วิธีที่เหมาะสมในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ ผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายจะไม่มีผลบังคับใช้ จึงเป็นส่วนสำคัญว่าวิธีการประมวลผลนั้นมีความชัดเจนเฉพาะกับการประมวลผล⁶⁶ ซึ่งจาก

⁶² Ibid. หน้า 1

⁶³ Ibid. หน้า 2/1

⁶⁴ Ibid. หน้า 7/1

⁶⁵ Ibid. หน้า 7/2

⁶⁶ ICO, "How Do We Apply Legitimate Interests in Practice?"

ที่ผู้เขียนได้ค้นหาถึงวิธีการที่ธนาคารต้องประมวลผล ธนาคารต้องมีวิธีการหรือกระบวนการที่ต้องปฏิบัติให้ได้เป็นมาตรฐานขั้นตอนของแต่ละวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือมาตรฐานวิชาชีพของผู้ประเมินราคาหลักประกัน ผลของการประเมินขั้นตอนนี้จึงพิจารณาได้ว่าวัตถุประสงค์ทั้งหมดมีวิธีการที่เป็นสัดส่วนไม่สามารถประมวลผลด้วยวิธีอื่นนอกจากที่มีกำหนดไว้ในมาตรฐานของแนวนโยบายการปฏิบัติต่าง ๆ หลังจากที่ประเมินผลผ่านไปแล้วสองขั้นตอน ประการสุดท้าย คือการทดสอบความสมดุลระหว่างผลประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารหรือบุคคลที่สามกับประโยชน์หรือสิทธิเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลในหัวข้อถัดไป

4.2.3. การรักษาสมดุลระหว่างผลประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารหรือผลประโยชน์ของบุคคลที่สาม กับประโยชน์และสิทธิเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Balance it against the individual's interests, rights and freedoms)

ตามแนวปฏิบัติของสมาคมธนาคารไทยได้บรรยายละเอียดเกี่ยวกับการรักษาสมดุลระหว่างผลประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารหรือบุคคลที่สามเพื่อชั่งน้ำหนักกับประโยชน์และสิทธิเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งธนาคารจะต้องชั่งน้ำหนักระหว่างผลประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารกับสิทธิเสรีภาพหรือประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หากการประมวลผลนั้นไม่เป็นไปตามความคาดหมายอย่างสมเหตุสมผลแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม ธนาคารจะต้องให้ ประโยชน์และสิทธิในการคัดค้านการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล อย่างไรก็ตามประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเสมอไป หากมีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพ/ประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเกิดขึ้น ธนาคารยังสามารถประมวลผลได้เพื่อประโยชน์อันชอบธรรมดังกล่าวของธนาคารตราบเท่าที่ธนาคารจะแสดงให้เห็นอย่างสมเหตุสมผลและชัดเจนในเรื่องของผลกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล⁶⁷ ซึ่งจากแนวปฏิบัติดังกล่าวคำถามที่ธนาคารอาจนำมาใช้ในการประกอบการพิจารณาการทำ Balancing Test หรือการชั่งน้ำหนักการรักษาสมดุลระหว่างผลประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารหรือผลประโยชน์ของบุคคลที่สาม กับประโยชน์และสิทธิ

⁶⁷ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

เสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอาจพิจารณาได้จากชุดคำถามดังต่อไปนี้ เช่น คำถามประการแรก เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความคาดหวังว่าจะมีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมนี้หรือไม่ หากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลคาดหวังหรือคาดหวังได้ว่าจะมีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมนี้ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก็อาจจะมีขนาดเล็กน้อย เพราะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลนั้นสามารถคาดหวังได้ว่าจะมีการประมวลผลข้อมูลจากกิจกรรมนี้เกิดขึ้น แต่หากพิจารณาแล้วว่า เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอาจไม่สามารถคาดหวังหรือคาดหวังได้ว่าจะมีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนี้ ผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอาจได้รับมากขึ้น ซึ่งจะนำมาใช้ในการชั่งน้ำหนักระหว่างประโยชน์และผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ผู้ประเมินอาจพิจารณาคำถามประกอบการชั่งน้ำหนักระหว่างประโยชน์และผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของบุคคลได้เพิ่มเติมว่า การประมวลผลนี้จะสามารถเพิ่มประโยชน์หรือมูลค่าในสินค้าหรือบริการให้กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้หรือไม่ หรือการประมวลผลนี้มีแนวโน้มที่จะกระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลมากกว่าประโยชน์ที่ธนาคารจะได้รับหรือการประมวลผลมีแนวโน้มจะส่งผลให้เกิดอันตรายหรือความเดือดร้อนรำคาญโดยไม่สมควรแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือจะมีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือบุคคลที่สามหรือไม่หากไม่มีการประมวลผลข้อมูลในกิจกรรมนี้ หรือเป็นการประมวลผลเพื่อประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ นำข้อมูลนั้นมาประมวลผลนั้น เป็นต้น ซึ่งคำถามประกอบต่าง ๆ เหล่านี้อาจเป็นคำถามเพื่อประกอบการพิจารณาในการชั่งน้ำหนักระหว่างประโยชน์และผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้ธนาคารสามารถประเมินและมั่นใจได้ว่า การชั่งน้ำหนักดังกล่าวจะต้องและชอบด้วยกฎหมาย ส่วนสุดท้ายของการประเมินคือ ผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายที่จะประมวลผลนี้สอดคล้องกับหลักการพื้นฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในการประมวลผลหรือไม่ ซึ่งประโยชน์นั้นจะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลอย่างไรและเป็นไปตามหลักการของกฎหมายเกี่ยวกับการประมวลผลฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมหรือไม่

การทดสอบความสมดุลในส่วนนี้เพื่อให้ได้ผลว่าธนาคารสามารถพึ่งพาผลประโยชน์อันชอบธรรมที่สิทธิและเสรีภาพของบุคคลในด้านข้อมูลส่วนบุคคลได้รับการประมวลผลและประเมินแล้ว และผลประโยชน์เหล่านี้ต้องไม่สามารถแทนที่ผลประโยชน์อันชอบธรรมของผู้ควบคุมข้อมูล การทดสอบความสมดุลจะต้องดำเนินการอย่างยุติธรรมเสมอ ธนาคารไม่ควรพยายามทำให้การประเมินไม่

ยุติธรรมหรือไม่สมเหตุสมผล และต้องให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพของบุคคลเสมอ อาจมีหลายปัจจัยที่ต้องพิจารณาในการตัดสินใจว่าสิทธิของแต่ละบุคคลเมื่อเปรียบเทียบกับผลประโยชน์อันชอบธรรมแล้วสามารถหักล้างผลประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารได้หรือไม่ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวประกอบไปด้วย ลักษณะของผลประโยชน์ ผลกระทบจากการประมวลผลข้อมูล และมาตรการป้องกันที่มีหรือที่อาจเกิดขึ้นได้

ลักษณะของผลประโยชน์ที่ธนาคารพาณิชย์อาจนำมาใช้พิจารณาคือ ผู้กู้หรือผู้ขอสินเชื่อคาดหวังได้ว่าจะมีการประมวลผลข้อมูลเกิดขึ้นหรือไม่ หากผู้กู้หรือผู้ขอสินเชื่อสามารถคาดหวังได้ว่าการประมวลผลนั้นจะเกิดขึ้น ผลกระทบของบุคคลก็น่าจะได้พิจารณาและถูกยอมรับจากเจ้าของข้อมูลซึ่งเป็นผู้กู้หรือผู้ขอสินเชื่อแล้ว หากไม่มีการคาดหวัง ผลกระทบก็จะยิ่งสูงขึ้นและส่งผลให้น้ำหนักด้านผลกระทบมากขึ้นในการทดสอบความสมดุล ผลกระทบจากการประมวลผลข้อมูลเช่นธนาคารอาจจะพิจารณาว่า ผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล อดคิดต่อผู้ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลที่สาม ธนาคารต้องพิจารณาอย่างรอบคอบถึงความเป็นไปได้ของผลกระทบรวมถึงความรุนแรงของผลกระทบนั้น ว่ามีความสมเหตุสมผลหรือไม่ ดังนั้นธนาคารจึงจำเป็นต้องหาเหตุผลที่มีน้ำหนักมากกว่าหากมีความเป็นไปได้ว่าจะมีอันตรายเกิดขึ้นกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และส่วนสุดท้ายคือการหามาตรการป้องกันที่อาจมีหรือเกิดขึ้น ควรจะมีการกำหนดนโยบายหรือมาตรการป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น หรือมาตรการชดเชยที่เอื้อต่อบุคคล หรือเพื่อลดความเสี่ยงผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นจากการประมวลผลเพื่อให้ธนาคารและเจ้าของข้อมูลมั่นใจได้ว่าการประมวลผลที่อ้างฐานประโยชน์อันชอบธรรมจะมีความสมดุลและเป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล

ดังนั้นจากการศึกษาหลักการและรูปแบบของการประเมิน LIA ของกฎหมาย GDPR แล้วผู้เขียนจึงได้ศึกษาถึงรูปแบบของตัวอย่างคำถามที่จะใช้ในการประเมินหรือทดสอบตามขั้นตอนการรักษาสมดุลระหว่างผลประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารหรือผลประโยชน์ของบุคคลที่สาม กับประโยชน์และสิทธิเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลของ ICO⁶⁸ โดยคำถามแรกที่ผู้เขียนนำมาใช้พิจารณาคือ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความคาดหวังได้ว่าจะมีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมนี้หรือไม่ เพื่อพิจารณาว่าผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับเจ้าของบุคคลอาจจะมีเพียงเล็กน้อยมีหรือผลกระทบมากหากเจ้าของข้อมูลไม่อาจคาดหวังได้ว่าจะมีการประมวลผลเช่นนี้เกิดขึ้น ซึ่งผู้เขียนจะ

⁶⁸ ICO, "How Do We Apply Legitimate Interests in Practice?"

ค้นหาถึงแนวปฏิบัติมาตรฐานหรือแนวนโยบายที่กำหนดให้ธนาคารต้องดำเนินการใดให้ลูกค้าทราบหรือคาดหวังในการประกอบธุรกิจสำหรับการตอบคำถามในส่วนนี้ สำหรับคำถามประการถัดมาเพื่อนำมาใช้พิจารณาถึงผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของเจ้าของข้อมูล คือการประมวลผลนี้จะสามารถเพิ่มประโยชน์หรือมูลค่าในสินค้าหรือบริการให้กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้หรือไม่ เพื่อพิจารณาว่าเจ้าของข้อมูลจะได้ประโยชน์อย่างไรหรือไม่ประโยชน์กับเจ้าของข้อมูลหรือไม่ และประการสุดท้ายคือการถามว่า การประมวลผลมีแนวโน้มจะส่งผลให้เกิดอันตรายหรือความเดือดร้อนรำคาญโดยไม่สมควรแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อประกอบการพิจารณาในการชั่งน้ำหนักระหว่างประโยชน์และผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้ธนาคารสามารถประเมินและมั่นใจได้ว่าการชั่งน้ำหนักดังกล่าวจะถูกต้องและชอบด้วยกฎหมาย จนสามารถที่จะพิจารณาได้ว่า ผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายที่จะประมวลผลนี้สอดคล้องกับหลักการพื้นฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในการประมวลผลหรือไม่ ทั้งนี้หากพบว่าการประมวลผลอาจส่งผลกระทบต่อเจ้าของข้อมูล ธนาคารมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมหรือกำหนดมาตรการที่มีขึ้นเพื่อควบคุมหรือป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างไร ซึ่งแนวปฏิบัติของ ICO ก็ได้ให้เหตุผลว่าแม้ว่าการประมวลผลอาจมีผลกระทบในทางลบต่อบุคคล แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าผลประโยชน์ของบุคคลจะแทนที่ประโยชน์โดยชอบเสมอ ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของผลกระทบ และไม่ว่าจะได้รับการรับประกันตามวัตถุประสงค์ของคุณหรือไม่ ประโยชน์ของคุณไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับประโยชน์ของแต่ละคนเสมอไป หากคุณมีประโยชน์ที่สำคัญและชัดเจน⁶⁹ ดังนั้นผู้เขียนจะนำวัตถุประสงค์ที่ผ่านการประเมินในขั้นตอนที่หนึ่งและสองเข้าสู่กระบวนการทดสอบความสมดุลเพื่อพิจารณาว่าเป็นไปตามหลักการของกฎหมายเกี่ยวกับการประมวลผลฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมหรือไม่ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 40 การรักษาสมดุลระหว่างผลประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารหรือผลประโยชน์ของบุคคลที่สาม กับประโยชน์และสิทธิเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
P1	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความคาดหวังว่าจะมีการประมวลผล	ธนาคารได้รับข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง ทั้งสัญญาหรือข้อตกลงให้บริการต่าง ๆ ระบุถึง

⁶⁹ Ibid.

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
	ข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมนี้ หรือไม่	การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อ วัตถุประสงค์ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ และมี ความคาดหวังว่าจะได้รับทราบผลิตภัณฑ์ และบริการที่เป็นธรรมตรงความประสงค์และ ความสามารถตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการ ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ⁷⁰
P1	การประมวลผลนี้จะสามารถเพิ่ม ประโยชน์หรือมูลค่าในสินค้าหรือ บริการให้กับเจ้าของข้อมูลส่วน บุคคลได้หรือไม่	ลูกค้าจะได้รับคำแนะนำที่ตรงกับความ ประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และ ความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า โดยไม่รบกวนลูกค้า ⁷¹
P1	การประมวลผลมีแนวโน้มจะส่งผล ให้เกิดอันตรายหรือความเดือดร้อน รำคาญโดยไม่สมควรแก่เจ้าของ ข้อมูลส่วนบุคคล	การวิเคราะห์จัดประเภทลูกค้าไม่ตรง กลุ่มเป้าหมาย และการกำหนดช่องทางการ ขายและกลุ่มลูกค้าเป้าหมายไม่สอดคล้องกับ ผลิตภัณฑ์ ⁷²
P1	ผลกระทบในทางลบต่อบุคคล	ส่งผลให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ หากมีการ นำเสนอผลิตภัณฑ์จากการจัดกลุ่มลูกค้าที่ไม่ ต้องกับความประสงค์และความสามารถ ทางการเงิน
P1	มาตรการที่มีขึ้นเพื่อควบคุมหรือ	มีระบบตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าเป็น

⁷⁰ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่
ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 5

⁷¹ Ibid. หน้า 4

⁷² ธนาคารแห่งประเทศไทย, "การกำกับดูแลด้าน Market Conduct," การปฏิบัติที่ดีด้าน Market
Conduct และข้อสังเกตที่ควรปรับปรุง. หน้า 23

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
	ป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้น	ผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง และมีการทบทวนและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ⁷³ และเป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการดูแลข้อมูลลูกค้า ⁷⁴
P2	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความคาดหวังว่าจะมีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมนี้หรือไม่	ธนาคารได้รับข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง ทั้งสัญญาหรือข้อตกลงให้บริการต่าง ๆ ระบุถึงการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ และมีความคาดหวังว่าจะได้รับทราบผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมตรงความประสงค์และความสามารถตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ⁷⁵
P2	การประมวลผลนี้จะสามารถเพิ่มประโยชน์หรือมูลค่าในสินค้าหรือบริการให้กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้หรือไม่	มีวิธีการเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้า ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ⁷⁶ และลูกค้าได้รับคำแนะนำที่ตรงกับความประสงค์และความสามารถในการทำความเข้าใจ ⁷⁷

⁷³ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 4/4

⁷⁴ Ibid. หน้า 6/1

⁷⁵ Ibid. หน้า 5

⁷⁶ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "การกำกับดูแลด้าน Market Conduct." หน้า 23

⁷⁷ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 4

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
P2	การประมวลผลมีแนวโน้มจะส่งผลให้เกิดอันตรายหรือความเดือดร้อนรำคาญโดยไม่สมควรแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	รบกวนลูกค้า มุ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีค่าตอบแทนสูง ⁷⁸ และนำเสนอโดยไม่ใช้ความระมัดระวังในการติดต่อเสนอขายผลิตภัณฑ์เป็นพิเศษให้กับกลุ่มลูกค้าเปราะบาง
P2	ผลกระทบในทางลบต่อบุคคล	ส่งผลให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ หากมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์จากการจัดกลุ่มลูกค้าที่ไม่ต้องกับความประสงค์และความสามารถทางการเงิน
P2	มาตรการที่มีขึ้นเพื่อควบคุมหรือป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้น	มีระบบ เครื่องมือที่ทำให้มั่นใจว่าการนำเสนอไม่เป็นการรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ทั้งการเสนอขายในลักษณะพบกันต่อหน้า (Face to Face) และทางโทรศัพท์ (Tele-sale) โดยจะมีการกำหนดช่วงเวลาและจำนวนครั้งในการติดต่อและการเสนอขายทางโทรศัพท์ มีระบบรายชื่อผู้ห้ามติดต่อ (do not call list) สำหรับลูกค้าที่ไม่ประสงค์ให้ติดต่ออีก และมีการปรับปรุงรายชื่อดังกล่าวให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอและตลอดเวลา ⁷⁹ และเป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการดูแลข้อมูลลูกค้า ⁸⁰
P3	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความ	ธนาคารได้รับข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง ทั้ง

⁷⁸ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "การกำกับดูแลด้าน Market Conduct." หน้า 23

⁷⁹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 4/4

⁸⁰ Ibid. หน้า 6/1

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
	คาดหวังว่าจะมีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมนี้หรือไม่	สัญญาหรือข้อตกลงให้บริการต่าง ๆ ระบุถึงการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ และมีความคาดหวังว่าจะได้รับทราบผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมตรงความประสงค์และความสามารถตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ⁸¹
P3	การประมวลผลนี้จะสามารถเพิ่มประโยชน์หรือมูลค่าในสินค้าหรือบริการให้กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้หรือไม่	มีวิธีการเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และได้รับข้อมูลที่สำคัญครบถ้วน ⁸² และลูกค้าได้รับคำแนะนำที่ตรงกับความประสงค์และความสามารถในการทำความเข้าใจ ⁸³
P3	การประมวลผลมีแนวโน้มจะส่งผลให้เกิดอันตรายหรือความเดือดร้อนรำคาญโดยไม่สมควรแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	รบกวนลูกค้า มุ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีค่าตอบแทนสูง ⁸⁴ และนำเสนอโดยไม่ใช้ความระมัดระวังในการติดต่อเสนอขายผลิตภัณฑ์เป็นพิเศษให้กับกลุ่มลูกค้าเปราะบาง
P3	ผลกระทบในทางลบต่อบุคคล	ส่งผลให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ หากมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์จากการจัดกลุ่มลูกค้าที่ไม่ต้องกับความประสงค์และความสามารถทางการเงิน

⁸¹ Ibid. หน้า 5

⁸² ธนาคารแห่งประเทศไทย, "การกำกับดูแลด้าน Market Conduct." หน้า 23

⁸³ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 4

⁸⁴ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "การกำกับดูแลด้าน Market Conduct." หน้า 23

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
P3	มาตรการที่มีขึ้นเพื่อควบคุมหรือ ป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้น	มีระบบ เครื่องมือที่ทำให้มั่นใจว่าการนำเสนอ ไม่เป็นการรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ทั้งการเสนอขายในลักษณะพบกันต่อหน้า (Face to Face) และทางโทรศัพท์ (Tele- sale) โดยจะมีการกำหนดช่วงเวลาและ จำนวนครั้งในการติดต่อและการเสนอขาย ทางโทรศัพท์ มีระบบรายชื่อผู้ห้ามติดต่อ (do not call list) สำหรับลูกค้าที่ไม่ประสงค์ให้ ติดต่ออีก และมีการปรับปรุงรายชื่อ ดังกล่าวให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอและ ตลอดเวลา ⁸⁵ และเป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำ สำหรับการดูแลข้อมูลลูกค้า ⁸⁶
P4	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความ คาดหวังว่าจะมีการประมวลผล ข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมนี้ หรือไม่	ลูกค้าให้ข้อมูลเพื่อการประเมินราคาโดยตรง
P4	การประมวลผลนี้จะสามารถเพิ่ม ประโยชน์หรือมูลค่าในสินค้าหรือ บริการให้กับเจ้าของข้อมูลส่วน บุคคลได้หรือไม่	มุ่งหวังให้หลักประกันมีมูลค่าสอดคล้องกับ เกณฑ์การคำนวณการกันเงินสำรองสะท้อน กระแสเงินสด และประโยชน์ในการพิจารณา สินเชื่อที่เหมาะสม
P4	การประมวลผลมีแนวโน้มจะส่งผล ให้เกิดอันตรายหรือความเดือดร้อน	มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไปยังผู้ ให้บริการภายนอกเพื่อการประเมินราคา

⁸⁵ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่
ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)."หน้า4/2

⁸⁶ Ibid. หน้า 6/1

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
	รำคาญโดยไม่สมควรแก่เจ้าของ ข้อมูลส่วนบุคคล	หลักประกันแต่อยู่ภายใต้ขอบเขตการปฏิบัติ ตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพการ ประเมินและแนวปฏิบัติเรื่องการประเมิน ราคาหลักประกัน
P4	ผลกระทบในทางลบต่อบุคคล	ถูกเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
P4	มาตรการที่มีขึ้นเพื่อควบคุมหรือ ป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้น	มีหลักเกณฑ์การเลือกใช้ผู้ประเมินราคาใน การประเมินราคาทรัพย์สินที่เป็นหลักประกัน การให้สินเชื่อ ⁸⁷
P5	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความ คาดหวังว่าจะมีการประมวลผล ข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมนี้ หรือไม่	ลูกค้าให้ข้อมูลเพื่อการประเมินราคาโดยตรง
P5	การประมวลผลนี้จะสามารถเพิ่ม ประโยชน์หรือมูลค่าในสินค้าหรือ บริการให้กับเจ้าของข้อมูลส่วน บุคคลได้หรือไม่	มุ่งหวังให้หลักประกันมีมูลค่าสอดคล้องกับ เกณฑ์การคำนวณการกันเงินสำรองสะท้อน กระแสเงินสด และประโยชน์ในการพิจารณา สินเชื่อที่เหมาะสม
P5	การประมวลผลมีแนวโน้มจะส่งผล ให้เกิดอันตรายหรือความเดือดร้อน รำคาญโดยไม่สมควรแก่เจ้าของ ข้อมูลส่วนบุคคล	มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไปยังผู้ ให้บริการภายนอกเพื่อการประเมินราคา หลักประกันแต่อยู่ภายใต้ขอบเขตการปฏิบัติ ตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพการ ประเมินและแนวปฏิบัติเรื่องการประเมิน ราคาหลักประกัน

⁸⁷ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การประเมินราคาหลักประกัน และอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการรับชำระหนี้การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาด ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ." หน้า 1

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
P5	ผลกระทบในทางลบต่อบุคคล	ถูกเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
P5	มาตรการที่มีขึ้นเพื่อควบคุมหรือ ป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้น	มีหลักเกณฑ์การเลือกใช้ผู้ประเมินราคาใน การประเมินราคาทรัพย์สินที่เป็นหลักประกัน การให้สินเชื่อ ⁸⁸
P6	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความ คาดหวังว่าจะมีการประมวลผล ข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมนี้ หรือไม่	ได้รับข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง อีกทั้งธนาคารมี การแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางการ ร้องเรียนหรือวิธีการแจ้งปัญหาเรื่องร้องเรียน ⁸⁹
P6	การประมวลผลนี้จะสามารถเพิ่ม ประโยชน์หรือมูลค่าในสินค้าหรือ บริการให้กับเจ้าของข้อมูลส่วน บุคคลได้หรือไม่	ลดความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้ ผลิตภัณฑ์บริการจากการนำข้อร้องเรียนไป แก้ไข และปรับปรุง
P6	การประมวลผลมีแนวโน้มจะส่งผล ให้เกิดอันตรายหรือความเดือดร้อน รำคาญโดยไม่สมควรแก่เจ้าของ ข้อมูลส่วนบุคคล	บันทึกปัญหาไม่ครบถ้วน ไม่ติดตามการแก้ไข ภายในระยะเวลาที่กำหนด ⁹⁰
P6	ผลกระทบในทางลบต่อบุคคล	ลูกค้าไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างทันทีส่งผล อาจส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อการ ใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์
P6	มาตรการที่มีขึ้นเพื่อควบคุมหรือ ป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้น	มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการรับและ ดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและ

⁸⁸ Ibid.

⁸⁹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่
ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 7/1

⁹⁰ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "การกำกับดูแลด้าน Market Conduct." หน้า 23

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
		การรับเรื่องร้องเรียน ⁹¹
P7	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความคาดหวังว่าจะมีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมนี้หรือไม่	ได้รับข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง อีกทั้งธนาคารมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางการร้องเรียนหรือวิธีการแจ้งปัญหาเรื่องร้องเรียน ⁹²
P7	การประมวลผลนี้จะสามารถเพิ่มประโยชน์หรือมูลค่าในสินค้าหรือบริการให้กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้หรือไม่	ลดความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์บริการจากการนำข้อร้องเรียนไปแก้ไข และปรับปรุง
P7	การประมวลผลมีแนวโน้มจะส่งผลให้เกิดอันตรายหรือความเดือดร้อนรำคาญโดยไม่สมควรแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	บันทึกปัญหาไม่ครบถ้วน ไม่ติดตามการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ⁹³
P7	ผลกระทบในทางลบต่อบุคคล	ลูกค้าไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างทันทีส่งผลอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อการใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์
P7	มาตรการที่มีขึ้นเพื่อควบคุมหรือ	มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการรับและ

⁹¹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 7/1

⁹² Ibid. หน้า 7/1

⁹³ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "การกำกับดูแลด้าน Market Conduct." หน้า 23

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
	ป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้น	ดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและการรับเรื่องร้องเรียน ⁹⁴ และเป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการดูแลข้อมูลลูกค้า ⁹⁵
P8	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความคาดหวังว่าจะมีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมนี้หรือไม่	ได้รับข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง กรณีลูกค้าแจ้งเรื่องร้องเรียนเข้ามายังธนาคาร และคาดหวังได้ว่าธนาคารจะดำเนินการติดต่อเพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบความคืบหน้าการแก้ไขและแนวทางในการเยียวยาหรือชดเชยให้แก่ลูกค้า ⁹⁶
P8	การประมวลผลนี้จะสามารถเพิ่มประโยชน์หรือมูลค่าในสินค้าหรือบริการให้กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้หรือไม่	ลดความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์บริการจากการนำข้อร้องเรียนไปแก้ไข และปรับปรุง
P8	การประมวลผลมีแนวโน้มจะส่งผลให้เกิดอันตรายหรือความเดือดร้อนรำคาญโดยไม่สมควรแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	บันทึกปัญหาไม่ครบถ้วน ไม่ติดตามการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ⁹⁷
P8	ผลกระทบในทางลบต่อบุคคล	ลูกค้าไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างทันทีส่งผลอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อการใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์

⁹⁴ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 7/1

⁹⁵ Ibid. หน้า 6/1

⁹⁶ Ibid. หน้า 7/2

⁹⁷ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "การกำกับดูแลด้าน Market Conduct." หน้า 23

รหัส วัตถุประสงค	คำถาม	คำตอบ
P8	มาตรการที่มีขึ้นเพื่อควบคุมหรือ ป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้น	มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการรับและ ดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและ การรับเรื่องร้องเรียน ⁹⁸ และเป็นไปตาม มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการดูแลข้อมูลลูกค้า ⁹⁹
P9	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความ คาดหวังว่าจะมีการประมวลผล ข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมนี้ หรือไม่	ได้รับข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง จากการที่ลูกค้า ให้ข้อมูลความพึงพอใจจากการใช้บริการ โดยตรงจากแบบสอบถามหรือแบบประเมิน ความพึงพอใจ ¹⁰⁰
P9	การประมวลผลนี้จะสามารถเพิ่ม ประโยชน์หรือมูลค่าในสินค้าหรือ บริการให้กับเจ้าของข้อมูลส่วน บุคคลได้หรือไม่	มีผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมตามความ ประสงค์ความสามารถทางการเงิน และ ความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า ¹⁰¹
P9	การประมวลผลมีแนวโน้มจะส่งผล ให้เกิดอันตรายหรือความเดือดร้อน รำคาญโดยไม่สมควรแก่เจ้าของ ข้อมูลส่วนบุคคล	ออกแบบปรับปรุงผลิตภัณฑ์ไม่เหมาะสมไม่ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ¹⁰²
P9	ผลกระทบในทางลบต่อบุคคล	เกิดปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสม และสอดคล้องกับความสามารถหรือความ ต้องการของลูกค้า

⁹⁸ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่
ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 7/1

⁹⁹ Ibid. หน้า 6/1

¹⁰⁰ (มหาชน), ธ. จ., [ออนไลน์].

¹⁰¹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่
ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 5

¹⁰² ธนาคารแห่งประเทศไทย, "การกำกับดูแลด้าน Market Conduct." หน้า 23

รหัส วัตถุประสงค	คำถาม	คำตอบ
P9	มาตรการที่มีขึ้นเพื่อควบคุมหรือ ป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้น	มีแนวทางที่เป็นธรรมในการดูแลลูกค้าแก้ไข ปัญหาหรือชดเชยเยียวยาความเสียหายของ ลูกค้าจากการใช้ผลิตภัณฑ์ ¹⁰³ และเป็นไปตาม มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการดูแลข้อมูลลูกค้า 104
P10	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความ คาดหวังว่าจะมีการประมวลผล ข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมนี้ หรือไม่	ได้รับข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง และมีคาดหวัง ว่าจะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม ทั้งด้านราคาและเงื่อนไข ตรงตามความ ประสงค์และความสามารถของลูกค้า และ เป็นไปตามความคาดหวัง ¹⁰⁵
P10	การประมวลผลนี้จะสามารถเพิ่ม ประโยชน์หรือมูลค่าในสินค้าหรือ บริการให้กับเจ้าของข้อมูลส่วน บุคคลได้หรือไม่	มีผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมตามความ ประสงค์ความสามารถทางการเงิน และ ความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า 106
P10	การประมวลผลมีแนวโน้มจะส่งผล ให้เกิดอันตรายหรือความเดือดร้อน รำคาญโดยไม่สมควรแก่เจ้าของ ข้อมูลส่วนบุคคล	ออกแบบปรับปรุงผลิตภัณฑ์ไม่เหมาะสมไม่ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ¹⁰⁷
P10	ผลกระทบในทางลบต่อบุคคล	เกิดปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสม

¹⁰³ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่
ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 2/2

¹⁰⁴ Ibid. หน้า 6/1

¹⁰⁵ Ibid. หน้า 5

¹⁰⁶ Ibid. หน้า 5

¹⁰⁷ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "การกำกับดูแลด้าน Market Conduct." หน้า 23

รหัส วัตถุประสงค	คำถาม	คำตอบ
		และสอดคล้องกับความสามารถหรือความต้องการของลูกค้า
P10	มาตรการที่มีขึ้นเพื่อควบคุมหรือป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้น	มีแนวทางที่เป็นธรรมในการดูแลลูกค้าแก้ไข ปัญหาหรือชดเชยเยียวยาความเสียหายของ ลูกค้าจากการใช้ผลิตภัณฑ์ ¹⁰⁸ และเป็นไปตาม มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการดูแลข้อมูลลูกค้า ¹⁰⁹
P11	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความ คาดหวังว่าจะมีการประมวลผล ข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมนี้ หรือไม่	ได้รับข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง และมีความ คาดหวังว่าจะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ เป็นธรรม ทั้งด้านราคาและเงื่อนไข ตรงตาม ความประสงค์และความสามารถของลูกค้า และเป็นไปตามความคาดหวัง ¹¹⁰
P11	การประมวลผลนี้จะสามารถเพิ่ม ประโยชน์หรือมูลค่าในสินค้าหรือ บริการให้กับเจ้าของข้อมูลส่วน บุคคลได้หรือไม่	มีผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมตามความ ประสงค์ความสามารถทางการเงิน และ ความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า ¹¹¹
P11	การประมวลผลมีแนวโน้มจะส่งผล ให้เกิดอันตรายหรือความเดือดร้อน ร้ายกาญโดยไม่สมควรแก่เจ้าของ	ออกแบบปรับปรุงผลิตภัณฑ์ไม่เหมาะสมไม่ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ¹¹²

¹⁰⁸ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 2/2

¹⁰⁹ Ibid. หน้า 6/1

¹¹⁰ Ibid. หน้า 5

¹¹¹ Ibid. หน้า 5

¹¹² ธนาคารแห่งประเทศไทย, "การกำกับดูแลด้าน Market Conduct." หน้า 23

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
	ข้อมูลส่วนบุคคล	
P11	ผลกระทบในทางลบต่อบุคคล	เกิดปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมและสอดคล้องกับความสามารถหรือความต้องการของลูกค้า
P11	มาตรการที่มีขึ้นเพื่อควบคุมหรือป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้น	มีแนวทางที่เป็นธรรมในการดูแลลูกค้าแก้ไขปัญหาหรือชดเชยเยียวยาความเสียหายของลูกค้าจากการใช้ผลิตภัณฑ์ ¹¹³ และเป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการดูแลข้อมูลลูกค้า ¹¹⁴
P12	เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีความคาดหวังว่าจะมีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกับกิจกรรมนี้หรือไม่	ได้รับข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง จากการร้องเรียนอีกทั้งธนาคารมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางการร้องเรียนหรือวิธีการแจ้งปัญหาเรื่องร้องเรียน ¹¹⁵
P12	การประมวลผลนี้จะสามารถเพิ่มประโยชน์หรือมูลค่าในสินค้าหรือบริการให้กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้หรือไม่	ลดความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์บริการจากการนำข้อร้องเรียนไปแก้ไข และปรับปรุง
P12	การประมวลผลมีแนวโน้มจะส่งผลให้เกิดอันตรายหรือความเดือดร้อนรำคาญโดยไม่สมควรแก่เจ้าของ	บันทึกปัญหาไม่ครบถ้วน ไม่ติดตามการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ¹¹⁶

¹¹³ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 2/2

¹¹⁴ Ibid. หน้า 6/1

¹¹⁵ Ibid. หน้า 7/1

¹¹⁶ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "การกำกับดูแลด้าน Market Conduct." หน้า 23

รหัส วัตถุประสงค์	คำถาม	คำตอบ
	ข้อมูลส่วนบุคคล	
P12	ผลกระทบในทางลบต่อบุคคล	ลูกค้าไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างทันทีส่งผล อาจส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อการใช้ บริการหรือผลิตภัณฑ์
P12	มาตรการที่มีขึ้นเพื่อควบคุมหรือ ป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้น	มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการรับและ ดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและ การรับเรื่องร้องเรียน ¹¹⁷ และเป็นไปตาม มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการดูแลข้อมูลลูกค้า 118

จากการศึกษาถึงการทดสอบการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตั้งแต่ขั้นตอนการระบุ
ผลประโยชน์ ความจำเป็นในการประมวลผล และการรักษาสมดุลระหว่างประโยชน์โดยชอบด้วย
กฎหมายกับผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ในวัตถุประสงค์ P1-P12 จาก
รูปแบบตัวอย่างคำถามที่ผู้เขียนศึกษาจากแนวปฏิบัติในการประเมินการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์อันชอบ
ธรรมของ ICO ได้ผลการประเมินดังนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง ธนาคารสามารถระบุได้ว่าผลประโยชน์ที่ธนาคารได้รับเป็นผลประโยชน์ที่ชอบด้วย
กฎหมายหรือไม่ ซึ่งโดยส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ที่ผู้เขียนนำมาศึกษาและทดสอบการประเมินจะเป็น
ประโยชน์ที่ธนาคารได้ภายใต้แนวปฏิบัติการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

ขั้นตอนที่สอง ธนาคารมีความจำเป็นต่อประโยชน์ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของการประมวลผล
กล่าวคือธนาคารมีวิธีการประมวลผลตามแนวปฏิบัติหรือมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน
ปฏิบัติด้านการธนาคาร และไม่มีวิธีอื่นในการประมวลผลนอกจากกระบวนการมาตรฐานที่กำหนดไว้

¹¹⁷ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่
ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." หน้า 7/1

¹¹⁸ Ibid. หน้า 6/1

ตามแนวนโยบายต่าง ๆ ในขั้นตอนนี้ธนาคารจึงมีความจำเป็นสำหรับการประมวลผลฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม

ขั้นตอนที่สาม การทดสอบความสมดุลระหว่างประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารกับสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เจ้าของข้อมูลคาดหวังได้ว่าจะมีการประมวลผลเกิดขึ้นเนื่องจากธนาคารได้ข้อมูลจากเจ้าของข้อมูลโดยตรง อีกทั้งกรณีการแจ้งช่องทางการประมวลผลหรือช่องทางการให้ข้อมูลหรือรับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น อีกทั้งการประมวลผลนั้นจะเป็นประโยชน์และเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์บริการ เพื่อประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับบริการและผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมเป็นไปตามมาตรฐานของการให้บริการอย่างเป็นธรรม โปร่งใส เป็นไปตามหลักจริยธรรม แม้จะมีผลกระทบด้านลบต่อบุคคล ไม่ว่าจะเป็กรณีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานแต่ผลกระทบด้านลบนั้นซึ่งผู้เขียนได้ศึกษาและนำมาจากข้อปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับการให้บริการกับลูกค้าอย่างเป็นธรรมของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีรายงานตรวจพบการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับแนวนโยบาย¹¹⁹ แต่ธนาคารมีการกำหนดกระบวนการในการรับมือและควบคุมในแต่ละด้านไว้เพื่อใช้สำหรับกำหนดเป็นแนวปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาและควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

ดังนั้นจากวัตถุประสงค์ที่ผู้เขียนเลือกนำมาศึกษาถึงหลักการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมที่มีปัญหาถึงความไม่ชัดเจนของหลักการประมวลผลข้อมูลสำหรับธนาคารตามที่คุณเขียนได้อธิบายไปในหัวข้อ 4.1 นั้น เมื่อผู้เขียนทดสอบโดยการนำวัตถุประสงค์การประมวลผลมาประเมินตามหลักมาตรฐานสากล GDPR ทั้งสามขั้นตอน จึงได้สรุปผลของการวิเคราะห์การประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามตารางด้านล่าง ดังนี้

¹¹⁹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "การกำกับดูแลด้าน Market Conduct." หน้า 23

ตารางที่ 41 ผลการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์ของธรรม

รหัส วัตถุประสงค์	การระบุผลประโยชน์โดยชอบ ด้วยกฎหมาย	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อ การบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	การรักษาสัมดุลระหว่างผลประโยชน์ของธนาคาร/บุคคลที่สาม กับสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล		มีการป้องกัน ควบคุมหรือไม่	
			มีวิธีการอื่นใน การประมวลผล หรือไม่	เป็นประโยชน์ต่อ เจ้าของข้อมูล หรือไม่		
P1	ประชาชนโดยชอบเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ทางธุรกิจหรือ ตามกฎหมายหรือไม่	มีความจำเป็น ต่อผู้ควบคุม/ บุคคลที่สาม หรือไม่	ไม่มีเนื่องจากใช้ วิธีการที่เป็น มาตรฐานกันกับ ธนาคารอื่น ๆ	เจ้าของข้อมูล คาดหวังได้ หรือไม่	ผลกระทบบังทาง ลบต่อบุคคล	
	ธนาคารได้ทราบความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และ ความสามารถในการทำความ เข้าใจของลูกค้า ขอบด้วย ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การ บริหารจัดการด้านการ ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็น ธรรม (Market conduct)	จำเป็นเพื่อให้ ธนาคารจัดกลุ่ม ลูกค้าตาม เป้าหมายธุรกิจ	ได้เนื่องจาก ได้รับข้อมูล โดยตรงและมี ระบุใน ข้อตกลง ให้บริการ	เป็นประโยชน์ เพราะเจ้าของ ข้อมูลจะได้รับ การนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ที่ตรง กับความประสงค์ ความสามารถทาง การเงิน	วิเคราะห์ข้อมูล จัดประเภทลูกค้า ไม่ตรง กลุ่มเป้าหมาย และกำหนด ช่องทางการขาย ไม่สอดคล้องกับ ผลิตภัณฑ์	มีระบบ ตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่า ลูกค้าเป็นผู้ให้ ข้อมูลด้วย ตนเอง และมี การทบทวน ปรับปรุงข้อมูล ให้เป็นปัจจุบัน

รหัส วัตถุประสงค์	การระบุผลประโยชน์โดย ขอด้วยกฎหมาย	การประมวลผลมีความจำเป็น ต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือไม่		การรักษาสอดคล้องระหว่างผลประโยชน์โดยชอบของธนาคาร/บุคคลที่สามกับสิทธิ เสรีภาพพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล			
		มีความจำเป็น ต่อผู้ควบคุม/ บุคคลที่สาม หรือไม่	วิธีการอื่น ในการ ประมวลผล หรือไม่	เจ้าของข้อมูล คาดหวังได้ หรือไม่	เป็นประโยชน์ ต่อเจ้าของ ข้อมูลหรือไม่	ผลกระทบ ในทางลบต่อ บุคคล	มีการป้องกันควบคุมหรือไม่
P2	ธนาคารสามารถติดต่อ ลูกค้าเพื่อเสนอผลิตภัณฑ์ ได้ถูกต้องตามความ ประสงค์กับลูกค้าที่สนใจ และตรงกลุ่มเป้าหมาย ขอด้วยประกาศธนาคาร แห่งประเทศไทย ที่ สกส. 1/2561 เรื่อง การบริหาร จัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)	มีความจำเป็น เพื่อสื่อสาร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ให้ลูกค้าได้อย่าง ครบถ้วนถูกต้อง	ไม่มี เนื่องจากใช้ วิธีการที่เป็น มาตรฐาน กันกับ ธนาคารอื่น ๆ	ได้เนื่องจาก ได้รับข้อมูล โดยตรงและมี ระบุใน ข้อตกลง ให้บริการ	เป็นประโยชน์ เพราะเจ้าของ ข้อมูลได้รับ ข้อมูลสำคัญ ครบถ้วนและ ได้รับ คำแนะนำที่ ตรงกับความต้องการ	รับกวนลูกค้า มุ่งนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ที่มี ค่าตอบแทนสูง	มีระบบ / เครื่องมือที่ทำให้ มั่นใจว่าการนำเสนอเป็น การรับกวนความเป็นส่วนตัว ของลูกค้า ทั้งการเสนอขายใน ลักษณะพบกันต่อหน้า (Face to Face) และทางโทรศัพท์ (Tele-sale)

รหัส วัตถุประสงค์	การระบุผลประโยชน์โดย ขอบข่ายกฎหมาย	การประมวลผลมีความจำเป็น		การรักษาสมดุลระหว่างผลประโยชน์โดยชอบของธนาคาร/บุคคลที่สามกับ สิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล			
		ต่อความจำเป็น ต่อผู้ควบคุม/ บุคคลที่สาม หรือไม่	วิธีการอื่นใน การ ประมวลผล หรือไม่	เจ้าของ ข้อมูล คาดหวังได้ หรือไม่	เป็นประโยชน์ ต่อเจ้าของ ข้อมูลหรือไม่	ผลกระทบ ในทางลบต่อ บุคคล	มีการป้องกันควบคุม หรือไม่
P3	ธนาคารสามารถติดต่อ ลูกค้าเพื่อเสนอผลิตภัณฑ์ ได้ถูกต้องตามความ ประสงค์กับลูกค้าที่สนใจ และตรงกลุ่มเป้าหมายชอบ ด้วยประกาศธนาคารแห่ง ประเทศไทย ที่ สกส. 1/2561 เรื่อง การบริหาร จัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)	มีความจำเป็น เพื่อสื่อสาร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ให้ลูกค้าได้อย่าง ครบถ้วนถูกต้อง	ไม่มีเนื่องจาก ใช้วิธีการที่ เป็นมาตรฐาน กันกับธนาคาร อื่น ๆ	ได้เนื่องจาก ได้รับข้อมูล โดยตรงและ มีระบุใน ข้อตกลง ให้บริการ	เป็นประโยชน์ เพราะเจ้าของ ข้อมูลได้รับ ข้อมูลสำคัญ ครบถ้วนและ ได้รับคำแนะนำ ที่ตรงกับความ ประสงค์	รวบรวมลูกค้า มุ่งนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ที่มี ค่าตอบแทนสูง	มีระบบ / เครื่องมือที่ทำให้ มั่นใจว่าการนำเสนอ เป็นการรวบรวมความ เป็นตัวของลูกค้า ทั้งการ เสนอขายในลักษณะพบ กันต่อหน้า (Face to Face) และทางโทรศัพท์ (Tele-sale)

รหัส วัตถุประสงค์	การระบุผลประโยชน์โดยชอบด้วย กฎหมาย	การประมวลผลมีความจำเป็น		การรักษาสมดุลระหว่างผลประโยชน์โดยชอบของธนาคาร/บุคคลที่ สามารถปฏิบัติเสรีภาพขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล			
		ต่อการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	มีวิธีการอื่นใน	เจ้าของข้อมูล	เป็นประโยชน์	ผลกระทบ	มีการป้องกัน
P4	ประโยชน์โดยชอบเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ทางธุรกิจหรือตาม กฎหมายหรือไม่	มีความจำเป็น ต่อผู้ควบคุม/ บุคคลที่สาม หรือไม่	การ ประมวลผล หรือไม่	คาดหวังได้ หรือไม่	ต่อเจ้าของ ข้อมูลหรือไม่	ในทางลบต่อ บุคคล	ควบคุมหรือไม่
	ธนาคารมีหลักการร่วมกันที่มีมูลค่า เหมาะสมไม่ได้อยู่คุณภาพอยู่ใน เกณฑ์เพื่อการจัดตั้งและการกันเงิน สำรองที่เหมาะสมชอบด้วย แนวโน้มนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย ไทย เรื่องการประเมินราคา หลักประกัน และอสังหาริมทรัพย์หรือ การขายที่ได้มาจากากรับชำระ การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อ จากการขายทอดตลาดของสถาบัน การเงินเฉพาะกิจ	จำเป็นต่อ ธนาคารในนำ มูลค่า หลักประกันมา ใช้ในการ คำนวณการกัน เงินสำรอง สำหรับ สินทรัพย์จัดตั้ง ทุกประเภท	ไม่มีเนื่องจาก ใช้วิธีการที่ เป็นมาตรฐาน กันกับธนาคาร อื่น ๆ	เจ้าของข้อมูล ให้ข้อมูลเพื่อ การประเมิน ราคาโดยตรง	เป็นประโยชน์ ในการพิจารณา สินเชื่อที่ เหมาะสม	มีการเปิดเผย ข้อมูลส่วน บุคคลไปยังผู้ ให้บริการ ภายนอกเพื่อ การประเมิน ราคา	มีหลักเกณฑ์ การเลือกผู้ใช้ ประเมินราคาใน การประเมิน ราคาทรัพย์สินที่ เป็นหลักประกัน การให้สินเชื่อ

รหัส วัตถุประสงค์	การระบุผลประโยชน์โดยชอบ ด้วยกฎหมาย	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อ		การรักษาสมดุลระหว่างผลประโยชน์โดยชอบของธนาคาร/บุคคลที่ สามกับสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล			
		การบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	วิธีการอื่นใน การประมวลผล หรือไม่	เจ้าของข้อมูล คาดหวังได้ หรือไม่	เป็นประโยชน์ต่อ เจ้าของข้อมูล หรือไม่	ผลกระทบ ในทางลบต่อ บุคคล หรือไม่	มีการป้องกัน ควบคุมหรือไม่
P5	ธนาคารมีผลิตภัณฑ์มูลค่า เหมาะสมไม่ต่อคุณภาพอยู่ใน เกณฑ์เพื่อการจัดขึ้นและการกัน เงินสำรองที่เหมาะสมขอด้วย แนวโน้มขยายธนาคารแห่ง ประเทศไทย เรื่องการประเมิน ราคาหลักทรัพย์ และ อสังหาริมทรัพย์การขายที่ ได้มาจากการรับชำระ การ ประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อ จากการขายทอดตลาดของ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	จำเป็นต่อธนาคาร ในนำมูลค่า หลักประกันมาใช้ ในการคำนวณ การกันเงินสำรอง สำหรับสินทรัพย์ จัดขึ้นทุกประเภท	ไม่มีเนื่องจากใช้ วิธีการที่เป็น มาตรฐานกันกับ ธนาคารอื่น ๆ	เจ้าของข้อมูล ให้ข้อมูลเพื่อ การประเมิน ราคาโดยตรง	เป็นประโยชน์ใน การพิจารณา สินเชื่อที่ เหมาะสม	มีการเปิดเผย ข้อมูลส่วน บุคคลไปยังผู้ ให้บริการ ภายนอกเพื่อ การประเมิน ราคา	มีหลักเกณฑ์ การเลือกผู้ ประเมินราคาใน การประเมิน ราคาทรัพย์สินที่ เป็นหลักประกัน การให้สินเชื่อ

รหัส วัตถุประสงค์	การระบุผลประโยชน์โดยชอบ ด้วยกฎหมาย	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อ		การรักษาสตูดระหว่างผลประโยชน์โดยชอบของธนาคาร/บุคคลที่สาม			
		การบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	มีวิธีการอื่นใน	กับสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	บุคคลที่สาม		
P6	ประโยชน์โดยชอบเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ทางธุรกิจหรือ ตามกฎหมายหรือไม่	มีความจำเป็น ต่อผู้ควบคุม/ บุคคลที่สาม หรือไม่	วิธีการอื่นใน การประมวลผล หรือไม่	เจ้าของข้อมูล คาดหวังได้ หรือไม่	เป็นประโยชน์ต่อ เจ้าของข้อมูล หรือไม่	ผลกระทบในทาง ลบต่อบุคคล	มีการป้องกัน ควบคุมหรือไม่
	เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง การบริการและบริหารภายใน ธนาคารขอด้วยประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สทส.1/2561 เรื่อง การบริหาร จัดการด้านการให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)	มีความจำเป็น ต่อธนาคารใน การแก้ไขปัญหา การให้บริการ และเรื่อง ร้องเรียนด้วย ความเป็นธรรม	ไม่มีเนื่องจากใช้ วิธีการที่เป็น มาตรฐานกันกับ ธนาคารอื่น ๆ	ได้รับข้อมูล จากลูกค้า โดยตรง และ แจ้งถึงช่อง ทางการ ร้องเรียน	ลดความเสี่ยงที่จะ เกิดปัญหา เกี่ยวกับการใช้ ผลิตภัณฑ์บริการ	บันทึกปัญหาไม่ ครบถ้วน ไม่ ติดตามการแก้ไข ภายในระยะเวลา ที่กำหนด	มีมาตรฐานใน การรับและ ดำเนินการ เกี่ยวกับปัญหา การให้บริการ และการรับเรื่อง ร้องเรียน

รหัส วัตถุประสงค์	การระบุผลประโยชน์โดยชอบ ด้วยกฎหมาย	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อ		การรักษาสมดุลระหว่างผลประโยชน์ของธนาคาร/บุคคลที่สาม กับสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล			
		การบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	มีความจำเป็น ต่อผู้ควบคุม/ บุคคลที่สาม หรือไม่	วิธีการอื่นใน การประมวลผล หรือไม่	เจ้าของข้อมูล คาดหวังได้ หรือไม่	เป็นประโยชน์ต่อ เจ้าของข้อมูล หรือไม่	ผลกระทบในทาง ลบต่อบุคคล
P7	ธนาคารได้แก้ไขปัญหา เยียวยา หรือชดเชยลูกค้า ภายในระยะเวลาที่กำหนด ขอด้วยประกาศธนาคารแห่ง ประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้าน การให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง เป็นธรรม (Market conduct)	จำเป็นเพื่อ ธนาคาร สามารถกำหนด มาตรฐานการ แก้ไขปัญหา แก่ปัญหาที่ สำหรับปัญหาที่ มีลักษณะ คล้ายกัน	ไม่มีเนื่องจากใช้ วิธีการที่เป็น มาตรฐานกันกับ ธนาคารอื่น ๆ	ได้รับข้อมูล จากลูกค้า โดยตรง และ แจ้งถึงช่อง ทางการ ร้องเรียน	ลดความเสี่ยงที่จะ เกิดปัญหา เกี่ยวกับการใช้ ผลิตภัณฑ์บริการ	บันทึกปัญหาไม่ ครบถ้วน ไม่ ติดตามการแก้ไข ภายในระยะเวลา ที่กำหนด	มีมาตรฐานใน การรับและ ดำเนินการ เกี่ยวกับปัญหา การให้บริการ และการรับเรื่อง ร้องเรียน

รหัส วัตถุประสงค์	การระบุผลประโยชน์โดยชอบ		การประมวลผลมีความจำเป็นต่อ		การรักษาสมดุลระหว่างผลประโยชน์โดยชอบของธนาคาร/บุคคลที่สาม กับสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล			
	ด้วยกฎหมาย	ประโยชน์โดยชอบเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ทางธุรกิจหรือ ตามกฎหมายหรือไม่	มีความจำเป็น ต่อผู้ควบคุม/ บุคคลที่สาม หรือไม่	วิธีการอื่นใน การประมวลผล หรือไม่	เจ้าของข้อมูล คาดหวังได้ หรือไม่	เป็นประโยชน์ต่อ เจ้าของข้อมูล หรือไม่	ผลกระทบในทาง ลบต่อบุคคล	มีการป้องกัน ควบคุมหรือไม่
P8	ธนาคารสามารถรักษาสัมพันธ์ ทางธุรกิจและฐานลูกค้าของ ธนาคารให้มั่นคงต่อเนื่องเมื่อ เกิดความผิดพลาดหรือปัญหา จากการใช้บริการขอด้วย ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การ บริหารจัดการด้านการ ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็น ธรรม (Market conduct)	จำเป็นเพื่อ รักษฐานลูกค้า ทางธุรกิจของ ธนาคารให้คง อยู่หลังจากเกิด ความผิดพลาด จากระบบงาน หรือพนักงาน ของธนาคาร	ไม่มีเนื่องจากใช้ วิธีการที่เป็น มาตรฐานกันกับ ธนาคารอื่น ๆ	ได้รับข้อมูล จากลูกค้า โดยตรง	ลดความเสี่ยงที่จะ เกิดปัญหา เกี่ยวกับการใช้ ผลิตภัณฑ์บริการ	ลูกค้าไม่ได้รับการ แก้ไขปัญหาอย่าง ทันที่ส่งผลอาจ ส่งผลให้เกิดความ เสียหายต่อการใช้ บริการหรือ ผลิตภัณฑ์	มีมาตรฐานใน การรับและ ดำเนินการ เกี่ยวกับบริการ รักษา ความสัมพันธ์ ทางธุรกิจ	

รหัส วัตถุประสงค์	การระบุผลประโยชน์โดยชอบ		การประมวลผลมีความจำเป็นต่อ		การรักษาสัมดุลระหว่างผลประโยชน์โดยชอบของธนาคาร/บุคคลที่สาม กับสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล			
	ด้วยกฎหมาย	ประโยชน์โดยชอบเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ทางธุรกิจหรือ ตามกฎหมายหรือไม่	การบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	มีวิธีการอื่นใน	เจ้าของข้อมูล	เป็นประโยชน์ต่อ	ผลกระทบในทาง	มีการป้องกัน
P9	ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ เหมาะสมกับลูกค้า ความสามารถของพนักงาน ช่องทางการสื่อสาร ขอบด้วย ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การ บริหารจัดการด้านการ ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็น ธรรม (Market conduct)	จำเป็นต่อ ธนาคารในการ ดำเนินธุรกิจได้ อย่างยั่งยืนมี การบริหาร จัดการที่ เหมาะสม	ไม่มีเนื่องจากใช้ วิธีการที่เป็น มาตรฐานกันกับ ธนาคารอื่น ๆ	เจ้าของข้อมูล ได้รับข้อมูล จากลูกค้า โดยตรงจาก การทำแบบ ประเมินความ พึงพอใจ	เจ้าของข้อมูล คาดหวังได้ หรือไม่	เจ้าของข้อมูล หรือไม่	ผลกระทบต่อ ลูกค้า	มีการป้องกัน ควบคุมหรือไม่
					เป็นประโยชน์ เนื่องจากมี ผลิตภัณฑ์และ บริการที่ เหมาะสมตาม ความประสงค์ ของลูกค้าและ เป้าหมายทาง ธุรกิจ	ออกแบบปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ไม่ เหมาะสมไม่ สอดคล้องกับ ความต้องการของ ลูกค้า	มีแนวทางที่เป็น ธรรมในการ ดูแลลูกค้าแก้ไข ปัญหาหรือ ชดเชยเยียวยา ความเสียหาย ของลูกค้าจาก การใช้ ผลิตภัณฑ์	

รหัส วัตถุประสงค์	การระบุผลประโยชน์โดยชอบ	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อ	การรักษาสอดคล้องระหว่างผลประโยชน์โดยชอบของธนาคาร/บุคคลที่สาม กับสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล				
	ด้วยกฎหมาย ประโยชน์โดยชอบเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ทางธุรกิจหรือ ตามกฎหมายหรือไม่	การประมวลผลวัตถุประสงค์หรือไม่ มีความจำเป็น ต่อผู้ควบคุม/ บุคคลที่สาม หรือไม่	วิธีการอื่นใน การประมวลผล หรือไม่	เจ้าของข้อมูล คาดหวังได้ หรือไม่	เป็นประโยชน์ต่อ เจ้าของข้อมูล หรือไม่	ผลกระทบในทาง ลบต่อบุคคล หรือไม่	มีการป้องกัน ควบคุมหรือไม่
P10	ธนาคารมีผลิตภัณฑ์เหมาะสม กับลูกค้า ความสามารถของ พนักงาน ช่องทางการสื่อสาร ชอบด้วยประกาศธนาคารแห่ง ประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้าน การให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง เป็นธรรม (Market conduct)	จำเป็นต่อ ธนาคารในการ ดำเนินธุรกิจได้ อย่างยั่งยืนมี การบริหาร จัดการที่ เหมาะสม	ไม่มีเมื่อจะใช้ วิธีการที่เป็น มาตรฐานกันกับ ธนาคารอื่น ๆ	ได้รับข้อมูล จากลูกค้า โดยตรงจาก การทำแบบ ประเมินความ พึงพอใจ	เป็นประโยชน์ เนื่องจากมี ผลิตภัณฑ์และ บริการที่ เหมาะสมตาม ความประสงค์ ของลูกค้าและ เป้าหมายทาง ธุรกิจ	ออกแบบปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ไม่ เหมาะสมไม่ สอดคล้องกับ ความต้องการของ ลูกค้า	มีแนวทางที่เป็น ธรรมในการ ดูแลลูกค้าแก้ไข ปัญหาหรือ ชดเชยเยียวยา ความเสียหาย ของลูกค้าจาก การใช้ ผลิตภัณฑ์

รหัส วัตถุประสงค์	การระบุผลประโยชน์โดยชอบ ด้วยกฎหมาย	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อ		การรักษาสมดุลระหว่างผลประโยชน์โดยชอบของธนาคาร/บุคคลที่ สามารถปฏิบัติเสรีภาพขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล			
		การบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	วิธีการอื่นใน การประมวลผล หรือไม่	เจ้าของข้อมูล คาดหวังได้ หรือไม่	เป็นประโยชน์ ต่อเจ้าของ ข้อมูลหรือไม่	ผลกระทบ ในทางลบต่อ บุคคล	มีการป้องกัน ควบคุมหรือไม่
P11	ประโยชน์โดยชอบเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ทางธุรกิจหรือตาม กฎหมายหรือไม่	มีความจำเป็นต่อ ผู้ควบคุม/บุคคล ที่สามหรือไม่	ไม่มีเนื่องจากใช้ วิธีที่เป็นการ มาตรฐานกันกับ ธนาคารอื่น ๆ	ได้รับข้อมูล จากลูกค้า โดยตรงจาก การทำแบบ ประเมินความ พึงพอใจ	เป็นประโยชน์ เนื่องจากมี ผลิตภัณฑ์และ บริการที่ เหมาะสมตาม ความประสงค์ ของลูกค้าและ เป้าหมายทาง ธุรกิจ	ออกแบบ ปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ใหม่ เหมาะสมไม่ สอดคล้องกับ ความต้องการ ของลูกค้า	มีแนวทางที่เป็น ธรรมในการ ดูแลลูกค้าแก้ไข ปัญหาหรือ ชดเชยเยียวยา ความเสียหาย ของลูกค้าจาก การใช้ ผลิตภัณฑ์

รหัส วัตถุประสงค์	การระบุผลประโยชน์โดยชอบ ด้วยกฎหมาย ประโยชน์โดยชอบเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ทางธุรกิจหรือ ตามกฎหมายหรือไม่	การประมวลผลมีความจำเป็นต่อ		การรักษาสัมดุลระหว่างผลประโยชน์โดยชอบของธนาคาร/บุคคลที่สาม			
		การบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	มีวิธีการอื่นใน การประมวลผล หรือไม่	เจ้าของข้อมูล คาดหวังได้ หรือไม่	เป็นประโยชน์ต่อ เจ้าของข้อมูล หรือไม่	ผลกระทบในทาง ลบต่อบุคคล	มีการป้องกัน ควบคุมหรือไม่
P12	ธนาคารสามารถตรวจสอบ ข้อมูลจนพบต้นเหตุของปัญหา ได้โดยทันทีเพื่อหยุดความ เสียหายที่จะเกิดขึ้น ขอบด้วย ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การ บริหารจัดการด้านการ ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็น ธรรม (Market conduct)	จำเป็นเพื่อ ธนาคาร สามารถกำหนด มาตรฐานการ แก้ไขปัญหา สำหรับปัญหาที่ มีลักษณะ คล้ายกัน	ไม่มีเนื่องจากใช้ วิธีการที่เป็น มาตรฐานกันกับ ธนาคารอื่น ๆ	ได้รับข้อมูล จากลูกค้า โดยตรง และ แจ้งถึงช่อง ทางการ ร้องเรียน	ลดความเสี่ยงที่จะ เกิดปัญหา เกี่ยวกับการใช้ ผลิตภัณฑ์บริการ	บันทึกปัญหาไม่ ครบถ้วน ไม่ ติดตามการแก้ไข ภายในระยะเวลา ที่กำหนด	มีมาตรฐานใน การรับและ ดำเนินการ เกี่ยวกับปัญหา การให้บริการ และการร้องเรียน

จากการที่ผู้เขียนได้ศึกษาถึงปัญหาการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบที่ไม่สอดคล้องกันในวัตถุประสงค์เดียวกันของธนาคารพาณิชย์ในหัวข้อที่ 4.1 และศึกษาถึงหลักการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม โดยนำวัตถุประสงค์ที่ธนาคารมีการเลือกใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยผู้สูงอายุ และสินเชื่อบัตรเครดิต มาทดสอบประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ตามหลักการมาตรฐานสากล GDPR ผู้เขียนมีความเห็นว่าวัตถุประสงค์โดยส่วนใหญ่มีผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายที่ธนาคารมีการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติเพื่อการบริหารจัดการอย่างเป็นธรรม หรือแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับการประเมินราคาหลักประกัน ทั้งยังมีความจำเป็นต่อการประมวลผลของธนาคาร และมีวิธีการประมวลผลที่เป็นสัดส่วนเนื่องจากมีวิธีการประมวลผลที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำของแนวปฏิบัติที่ธนาคารต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวนโยบายต่าง ๆ และข้อมูลที่ธนาคารใช้ประมวลผลเป็นข้อมูลที่ได้จากลูกค้าโดยตรง รวมถึงลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม เป็นไปตามความคาดหวังในการได้รับบริการ หากมีผลกระทบต่อบุคคล ธนาคารมีการกำหนดให้มีมาตรฐานสำหรับการควบคุมผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามที่แต่ละแนวนโยบายต่าง ๆ ได้กำหนด หากธนาคารนำวัตถุประสงค์อื่นที่อาจใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมมาพิจารณาตามหลักการมาตรฐานสากล GDPR ที่ผู้เขียนได้ดำเนินการศึกษาอาจเป็นส่วนช่วยในการประเมินและสนับสนุนเหตุผลของผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมาย ทั้งนี้การที่ผู้เขียนได้นำวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดที่มีกำหนดไว้ในแนวนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงเหตุผลของการออกประกาศว่าวัตถุประสงค์ที่กำหนดให้ธนาคารต้องปฏิบัติตามแนวทางหรือกำหนดให้มีขั้นตอนที่ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ธนาคารแห่งประเทศไทยมีความมุ่งหมายให้ธนาคารนั้นให้บริการทางการเงินและการจัดการด้านการให้บริการกับลูกค้าอย่างรับผิดชอบ มุ่งเน้นถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นส่วนสำคัญ ลูกค้าต้องได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมกับลูกค้าในทุกด้าน ซึ่งเป็นเนื้อหาที่กฎหมายมุ่งเน้นให้ธนาคารต้องปฏิบัติกับลูกค้าอย่างเป็นธรรม แต่การศึกษาถึงวัตถุประสงค์ในส่วนที่ธนาคารอ้างฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมนั้น เป็นการพิจารณาถึงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในความมุ่งหมายที่ธนาคารได้ประโยชน์ซึ่งประโยชน์นั้นเป็นประโยชน์โดยชอบที่มีกฎหมายรองรับตามหลักการกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

นอกจากนี้ ผู้เขียนยังได้ศึกษาถึงการให้เหตุผลและการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารต่างประเทศ เช่น ธนาคารกลางเชก Czech National Bank (CNB) มีการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (legitimate interest) กับกิจกรรมการจัดการข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้า โดยได้อธิบายรายละเอียดในกรณีนี้ การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมุ่งเข้าไปที่การจัดการกับคำขอหรือข้อเสนอแนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนเกี่ยวกับพนักงานและกระบวนการหรือขั้นตอนของ CNB ในกรณีที่ขั้นตอนในการจัดการไม่ได้กำหนดไว้ตามกฎหมาย (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “คำขอหรือข้อเสนอแนะ โดยเฉพาะการร้องเรียน”) ในฐานะหน่วยงานสาธารณะ CNB มีผลประโยชน์ในการรับรองการทำงานที่ดี ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ การจัดการกับคำขอหรือข้อเสนอแนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียน ช่วยให้ CNB ดำเนินการตามประโยชน์นี้ในลักษณะที่แท้จริงและเหมาะสม ผลประโยชน์นี้ไม่ได้ขัดต่อกฎหมายและมีการนำไปใช้ในลักษณะที่มีการบุกรุกน้อยกว่าโดยการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลซึ่งส่งคำขอหรือข้อเสนอแนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียน เพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายนี้ CNB ประมวลผลข้อมูลระบุตัวตนและข้อมูลติดต่อของเจ้าของข้อมูลบุคคลที่ส่งคำขอหรือข้อเสนอแนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนในขอบเขตที่จำเป็นในการจัดการกับคำขอหรือข้อเสนอแนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียน เจ้าของข้อมูลคาดหวังว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะได้รับการประมวลผล เนื่องจากให้ข้อมูลส่วนบุคคลแก่ CNB ด้วยความยินยอมของตนเอง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคำขอหรือข้อเสนอแนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียน ความเสียหายหรือความสูญเสียอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากเจ้าของข้อมูลอันเนื่องมาจากการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูล (รวมถึงตัวอย่างเช่น การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล) นั้น น้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาถึงสถานการณ์ทั้งหมดแล้ว การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลจึงมีความจำเป็นเพื่อวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายข้างต้นของ CNB ในเวลาเดียวกัน ผลประโยชน์หรือสิทธิพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลที่ต้องการการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่มี ความสำคัญหรือเหนือกว่าผลประโยชน์¹²⁰

¹²⁰ Czech National Bank (CNB), "Assessment-of-Legitimate-Interests," [Online] Accessed: 9/10/2021. Available from: <https://www.cnb.cz/en/privacy-statement-and-disclaimer/information-about-the-processing-of-personal-data/assessment-of-legitimate-interests/index.html>

ตัวอย่างต่อไปที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และประชาสัมพันธ์ สำหรับกรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีการส่งข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าหรือเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งจากการศึกษาการใช้ฐานการประมวลผลของกิจกรรมนี้กับธนาคารกลางเชก Czech National Bank (CNB) มีการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (legitimate interest) ในกรณีนี้ การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลแก่สาธารณะผ่านข่าวประชาสัมพันธ์และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ CNB และกิจกรรมของ CNB ในฐานะหน่วยงานสาธารณะมีประโยชน์ในการประมวลผลข้อมูลที่ตีความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ การให้ข้อมูลแก่สาธารณะผ่านข่าวประชาสัมพันธ์และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ CNB และกิจกรรมของ CNB ช่วยให้ผู้สามารถดำเนินการตามประโยชน์นี้ได้อย่างแท้จริงและเหมาะสม ผลประโยชน์นี้ไม่ได้ขัดต่อกฎหมายและไม่สามารถนำไปใช้ในลักษณะอื่นที่มีการบุกรุกน้อยกว่าโดยการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูล ในบริบทของผลประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายข้างต้น CNB จะประมวลผลข้อมูลระบุตัวตน ข้อมูลติดต่อ และตามความเหมาะสม ข้อมูลคุณสมบัติหรือข้อมูลทางวิชาชีพของเจ้าของข้อมูล – บุคคลที่ลงทะเบียนรับข่าวประชาสัมพันธ์และข้อมูลอื่น ๆ ผ่านจดหมายข่าว CNB หรือสำหรับ CNB ประกาศการอัปเดตเว็บไซต์ เจ้าของข้อมูลคาดหวังให้ข้อมูลส่วนบุคคลของตนได้รับการประมวลผล เพราะได้ให้ข้อมูลส่วนบุคคลของตนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดเมื่อสมัครรับจดหมายข่าวหรือประกาศของ CNB ความเสียหายหรือความสูญเสียอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากเจ้าของข้อมูลอันเนื่องมาจากการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูล ขอบเขตของข้อมูลส่วนบุคคลที่ประมวลผลมีโอกาสน้อยที่สุดที่จะก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงหรือการสูญเสียต่อเจ้าของข้อมูล ดังที่กล่าวไปแล้ว และเมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงทั้งหมดข้างต้นแล้ว การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลจึงมีความจำเป็นเพื่อวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายข้างต้นของ CNB ในเวลาเดียวกัน ผลประโยชน์หรือสิทธิพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลที่ต้องการการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่มี ความสำคัญหรือเหนือกว่าผลประโยชน์นี้ และอีกกรณีหนึ่งคือ CNB มีประโยชน์ในการขยายงานด้านกิจกรรม กล่าวคือ การให้ข่าวสารผ่านพื้นที่ตลาดการเงิน การประมวลผลนี้ยังปกป้องผลประโยชน์สาธารณะโดยอ้อมในการเพิ่มความรู้อันเป็นการเพิ่มความรู้ทางการเงินของประชาชน ผลประโยชน์นี้ไม่ได้ขัดต่อกฎหมายและไม่สามารถนำไปใช้ในลักษณะอื่นที่มีการบุกรุกน้อยกว่าโดยการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูล ในบริบทของผลประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายข้างต้น CNB จะประมวลผลข้อมูลระบุตัวตน ข้อมูลติดต่อ และตามความเหมาะสม ข้อมูลคุณสมบัติหรือข้อมูลทางวิชาชีพของเจ้าของข้อมูล

บุคคลที่ลงทะเบียนรับข่าวประชาสัมพันธ์และข้อมูลอื่นๆ ผ่านจดหมายข่าว CNB หรือสำหรับ CNB ประกาศการอัปเดตเว็บไซต์ เจ้าของข้อมูลคาดหวังให้ข้อมูลส่วนบุคคลของตนได้รับการประมวลผล และเมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงทั้งหมดข้างต้นแล้ว การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลจึงมีความจำเป็นเพื่อวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายข้างต้นของ CNB ในเวลาเดียวกัน ผลประโยชน์หรือสิทธิพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลที่ต้องการการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่มี ความสำคัญหรือเหนือกว่าผลประโยชน์นี้¹²¹

ดังนั้นเพื่อให้ธนาคารมีหลักการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมที่เป็นมาตรฐานและ ธนาคารมีความมั่นใจในการใช้ฐานการประมวลผลนี้กับวัตถุประสงค์ที่ธนาคารมีประโยชน์โดยชอบ ด้วยกฎหมาย แทนการใช้ฐานความยินยอม ที่ขอให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้ความยินยอมสำหรับ วัตถุประสงค์ที่อาจใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมได้ โดยแนวทางที่ผู้เขียนเห็นสมควรนำไปพัฒนา กฎหมายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่มีมาตรฐานอยู่ 2 แนวทาง คือ

แนวทางที่ 1 ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกกรอบหลักการหรือข้อกำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับ หลักการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมสำหรับวัตถุประสงค์ที่ธนาคารอาจประมวลผลเพื่อให้เป็น มาตรฐานเดียวกัน และกำหนดเงื่อนไขของการประเมินผลการใช้ประโยชน์อันชอบธรรมสำหรับ วัตถุประสงค์ในการประมวลผลของธนาคารพาณิชย์โดยเฉพาะตามหลักการกฎหมายคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล เนื่องจากมีลักษณะการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมือนกันตามแนวนโยบายในการ ปฏิบัติงานต่าง ๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่กำหนดไว้ชัดเจน เพื่อให้ธนาคารประมวลผลข้อมูล ส่วนบุคคลสำหรับฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในวัตถุประสงค์เดียวกันให้เป็นมาตรฐาน

แนวทางที่ 2 ภาคเอกชนโดยสมาคมธนาคารไทยร่วมกับธนาคารพาณิชย์ ร่วมกันพิจารณา กำหนดวัตถุประสงค์ที่อาจอ้างฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม และพิจารณาประเมินการใช้ฐานเพื่อ ประโยชน์อันชอบธรรมร่วมกันในวัตถุประสงค์ที่มีการประมวลผลอย่างเดียวกัน เพื่อร่วมกันวิเคราะห์ และประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม สำหรับเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานสำหรับการ ใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมโดยเฉพาะ ถึงแม้ว่าปัจจุบันสมาคมธนาคารไทยจะมีแนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลก็ตาม แต่ก็ยังไม่มี การประเมินเพื่อทดสอบการใช้ฐานเพื่อ ประโยชน์อันชอบธรรมในแต่ละวัตถุประสงค์ที่ธนาคารอาจอ้างฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมได้

¹²¹ Ibid.

เมื่อพิจารณาถึงหลักการมาตรฐานสากล GDPR ก็ยังไม่มีประกาศที่กำหนดอย่างชัดเจนให้ผู้ควบคุมข้อมูลต้องจัดทำบันทึกการประเมินผลการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ดังเช่น การประเมินผลกระทบเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPIA)¹²² เพียงแต่กำหนดให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องบันทึกผลลัพธ์ของการประเมินไว้เพื่อสำหรับการตรวจสอบของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง¹²³ ดังนั้นผู้เขียนมีความเห็นว่าอาจเป็นการยากหากให้ภาครัฐกำหนดถึงรูปแบบของการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมที่เป็นหลักการมาตรฐาน จึงเห็นด้วยกับแนวทางที่สอง

4.2.4. มาตรการป้องกันและการควบคุม (Safeguards and compensating controls)

แม้ว่าสมาคมธนาคารไทยจะมีการออกแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในเรื่องของการใช้ฐานการประมวลผลเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมและแนวทางการประเมิน LIA เบื้องต้น แต่เรื่องของการระบุดูแลป้องกันและควบคุมไม่ให้เกิดความเสียหายจากการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมนี้ ตามหลักการของ GDPR Article 7(f)¹²⁴ ที่กล่าวถึงเกี่ยวกับการป้องกันในการประเมินความสมดุลของการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมและจำเป็นต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ¹²⁵ ยกตัวอย่างเช่น หากวัตถุประสงค์นั้นมีความจำเป็นต้องประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมอาจจำเป็นต้องมีมาตรการเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความโปร่งใส และความชอบธรรม หรือสามารถให้เจ้าของข้อมูลมีสิทธิในการคัดค้านการประมวลผลที่ไม่จำเป็นได้เป็นต้น

เมื่อการประมวลผลก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อบุคคลที่เกินดุลผลประโยชน์ของผู้ควบคุมหรือบุคคลที่สาม ธนาคารอาจใช้มาตรการบรรเทาเพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว มาตรการเหล่านี้สามารถเปลี่ยนความสมดุลไปสู่ผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมได้ในหลายกรณีของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลตามปกติ มาตรการบรรเทาผลกระทบต่าง ๆ ที่ดีอยู่แล้วกำหนดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

¹²² ICO, "How Do We Apply Legitimate Interests in Practice?"

¹²³ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

¹²⁴ "General Data Protection Regulation." Article 7(f)

¹²⁵ Party, A. W., "Opinion 6/2014 on the Notion of Legitimate Interests of the Data Controller under Article 7 of Directive 95/46". Page 51

(เช่น ติดตั้งกล้องวงจรปิดเฉพาะในบริเวณที่มีความเสี่ยงสูงกับความโปร่งใสที่เหมาะสม และหลีกเลี่ยงการบุกรุกความเป็นส่วนตัว) สำหรับกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลที่มีความเสี่ยงสูง องค์กรต่างตระหนักดีว่าจำเป็นต้องมีการตรวจสอบอย่างละเอียดมากขึ้นและความรับผิดชอบขององค์กร ในกรณีดังกล่าว องค์กรต่างๆ จะรับความเสี่ยงโดยละเอียดมากขึ้นประเมินและดำเนินการตามมาตรการบรรเทาผลกระทบขั้นสูง (เช่น ความโปร่งใสที่เพิ่มขึ้นและควบคุมเฉพาะบุคคล โดยใช้ชุดข้อมูลแบบรวมและนามแฝงเพื่อปรับปรุงระบบดิจิทัล)

มาตรการป้องกันรวมถึงการควบคุมการชดเชยหรือมาตรการที่อาจใช้เพื่อป้องกันเป็นรายบุคคล หรือเพื่อลดความเสี่ยงหรือผลลบที่อาจเกิดขึ้นได้จากการประมวลผล เหล่านี้น่าจะมีการระบุผ่านการประเมินผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัวที่ดำเนินการในเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เสนอตัวอย่างเช่น การย่อข้อมูลให้เล็กที่สุด การไม่ระบุตัวตน เทคนิค และมาตรการองค์กร ความเป็นส่วนตัว โดยการออกแบบ เพิ่มความพิเศษความโปร่งใส การเข้ารหัสชั้นเพิ่มเติม multi-factor การตรวจสอบสิทธิ์ การเก็บรักษา การจำกัดการเข้าถึง การเลือกไม่รับข้อมูล ความปลอดภัยทางเทคนิค หรือวิธีอื่น ๆ ที่ใช้ในการปกป้องข้อมูล¹²⁶

หากจะยกตัวอย่างมาตรการควบคุมที่นำเสนอโดย European Interactive Digital Advertising Alliance ซึ่งผู้เขียนได้ดำเนินการศึกษาและพบว่ามีการควบคุมเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายโฆษณา ซึ่งเป็นตัวช่วยให้เกิดผลประโยชน์ด้านความเป็นส่วนตัว เช่นเดียวกับการเพิ่มความมุ่งมั่นหรือเป้าหมายของธนาคารในเชิงพาณิชย์ อีกทั้งยังเพื่อให้ความรู้ผู้บริโภคเกี่ยวกับวิธีการทำงานของโฆษณาในบริการของตนและวิธีที่บุคคลสามารถทำได้ รวมไปถึงทางเลือกในการโฆษณา นอกจากนี้บางหน่วยงานได้เพิ่มความความโปร่งใสและควบคุมข้อมูลได้ละเอียดยิ่งขึ้นเพื่อแสดงโฆษณาที่เกี่ยวข้อง ควบคู่ไปกับการป้องกันภายในและการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรการที่ใช้โดยองค์กร ความพยายามเหล่านี้จะสามารถลดความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวต่อเจ้าของข้อมูลบุคคลที่ได้รับโฆษณาอีกทั้งยังได้รับข้อมูลโฆษณาที่ตรงเป้าหมาย¹²⁷

¹²⁶ Network, D. P., "Guidance on the Use of Legitimate Interests under the Eu General Data Protection Regulation." page 33

¹²⁷ Centre for Information Policy Leadership Hunton&Willams LLP, "Cipl Examples of Legitimate Interest Grounds for Processing of Personal Data." Page 12

อีกหนึ่งตัวอย่างมาตรการป้องกันหรือควบคุมกรณีที่กิจกรรมนั้นเลือกใช้ฐานประมวลผลเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารพาณิชย์คือ ธนาคารอาจเพิ่มตัวเลือกให้เจ้าของข้อมูลสามารถเข้าถึงและคัดค้านการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกรณีที่เริ่มมีการรุกร้าความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูล¹²⁸ รวมไปถึงการเพิ่มความโปร่งใส เช่น การประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัวทันทีเมื่อเจ้าของข้อมูลเห็นโฆษณา นั้น ๆ หรือขณะที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์กำลังนำเสนอบริการ นอกจากนี้ ยังต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าโฆษณาที่กำหนดนั้นไม่เลือกปฏิบัติหรือส่งผลเสียต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด ๆ และให้มีการควบคุมรายละเอียดเกี่ยวกับการโฆษณาและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในการโฆษณาผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นอย่างเหมาะสม¹²⁹

ดังนั้นหากธนาคารพาณิชย์สามารถเพิ่มมาตรการป้องกัน กรณีการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามกรณีและผู้เขียนได้ศึกษามาข้างต้น อาจเป็นการสร้างมาตรฐานการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลในการนำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมมากไปกว่าการขอความยินยอมจากลูกค้า อีกทั้งยังสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคได้ว่าธนาคารมีมาตรการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล และมีแนวทางในการที่มีประสิทธิภาพในการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ เพื่อควบคุมให้มีเกิดความสมดุลระหว่างประโยชน์โดยชอบกับสิทธิเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

การพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ของธนาคารเป็นสิ่งสำคัญที่ธนาคารจะนำมาปรับปรุงบริการและผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดหรือผู้บริโภค ซึ่งฐานการประมวลผลในกิจกรรมนี้ดังที่ได้ประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในหัวข้อที่ได้ศึกษาข้างต้น ผู้เขียนจึงได้ศึกษาเพิ่มเติมถึงมาตรการในการป้องกันความเสี่ยงของการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมเพื่อสร้างความสมดุลของประโยชน์ที่ธนาคารจะได้รับจากการประมวลผลกับสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ภายใต้หลักมาตรฐานสากล GDPR พบว่ามีข้อเสนอแนะสำหรับการสร้างมาตรการป้องกัน กรณีการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยเพิ่มความโปร่งใสผ่านการสร้างเว็บไซต์และการเปิดตัวแคมเปญสื่ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องรวมถึงภาพรวมของการเปิดเผยข้อมูลโดยผู้ให้บริการหรือธนาคารพาณิชย์ เพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีเก็บรวบรวมข้อมูลในภาพรวมได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง การจัดเก็บข้อมูลนั้นต้องสามารถรวบรวมและอยู่ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัยที่ตรวจสอบ

¹²⁸ KURTH, H. A., "How the "Legitimate Interests" Ground for Processing Enables Responsible Data Use and Innovation."page 28

¹²⁹ Ibid.page 28

ย้อนกลับได้ ลบข้อมูลอย่างปลอดภัยจากระบบรักษาความปลอดภัยที่ตรวจสอบย้อนกลับได้หลังการใช้งาน เพิ่มช่องทางให้สามารถปฏิเสธหรือยกเลิกการรับข้อมูลหรือผลิตภัณฑ์ การเพิ่มช่องทางการเข้ารหัสข้อมูลที่จัดเก็บและดูแลการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล หากกิจกรรมนั้นมีการส่งเสริมการขายโดยเจ้าหน้าที่ของธนาคารโทรศัพท์เพื่อแจ้งข้อมูลประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขายไปยังลูกค้าหรือเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ควรเพิ่มความโปร่งใส และแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการตรวจสอบการบันทึกเสียงของธนาคาร รวมถึงสร้างช่องทางที่สามารถให้เจ้าของข้อมูลสามารถดูและฟังการบันทึกเสียงของตนเองได้ ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงประกาศความเป็นส่วนตัวของธนาคารได้โดยง่าย เช่น การใช้การสั่งงานด้วยเสียงเป็นต้น¹³⁰ ถึงแม้ปัจจุบันสมาคมธนาคารไทยได้มีการออกแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับภาคธนาคารพาณิชย์ก็ตาม อีกทั้งมีปรากฏในร่างประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง มาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล¹³¹ แต่ยังไม่มีความปฏิบัติสำหรับมาตรการป้องกันกรณีการใช้ฐานการประมวลผลเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมไว้ โดยเฉพาะ ว่ามีมาตรการป้องกันและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลอย่างไรให้เป็นมาตรฐานที่ธนาคารพาณิชย์ทั่วประเทศควรยึดถือเป็นแนวปฏิบัติหากมีการประมวลผลฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมสำหรับวัตถุประสงค์ที่มีการประมวลผลของธนาคารพาณิชย์ที่เป็นมาตรฐานแล้ว ผู้เขียนจึงมีความเห็นเป็นสองแนวทางคือ

แนวทางที่หนึ่ง ภาครัฐควรกำหนดให้ธนาคารต้องพิจารณาเพิ่มเติมถึงมาตรการป้องกันที่เหมาะสม เพื่อควบคุมความสมดุลของการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในกรณีพิจารณาแล้วพบว่า การประมวลผลนั้นก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อบุคคลที่เกินดุลผลประโยชน์ของผู้ควบคุมหรือบุคคลที่สาม ธนาคารอาจใช้มาตรการบรรเทาเพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว และมาตรการเหล่านั้นต้องสามารถเปลี่ยนความสมดุลไปสู่ผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมได้

¹³⁰ Ibid. page 26

¹³¹ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทำหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ร่วมกับศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, เอกสารรับฟังความเห็นเกี่ยวกับร่างกฎหมายลำดับรองกลุ่มที่ 1 โครงการศึกษาและเตรียมการเพื่อจัดทำร่างกฎหมายลำดับรองภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562.[ออนไลน์]. หน้า 35

แนวทางที่สอง ภาคเอกชนโดยสมาคมธนาคารไทยร่วมกับธนาคาร กำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมความสมดุลจากการใช้ฐานเพื่อเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ไว้เป็นมาตรฐานให้ธนาคารนำไปใช้ กำหนดนโยบายมาตรการป้องกันบรรเทาความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดขึ้นต่อบุคคลในประโยชน์ที่เกินสมดุล

ทั้งนี้ผู้เขียนได้นำเอาตัวอย่างของมาตรการควบคุมที่หน่วยงานที่ดำเนินงานเกี่ยวกับสถาบันการเงินต่างประเทศนำมาใช้สำหรับควบคุมและป้องกันไม่ให้เกิดการประมวผลสำหรับฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมนั้นเกิดความเสี่ยงต่อบุคคลที่เกินดุลผลประโยชน์ของผู้ควบคุมหรือบุคคลที่สาม ดังรายละเอียดตามตารางด้านล่าง



ตารางที่ 42 ตัวอย่างมาตรการป้องกันและการควบคุม (SAFEGUARDS AND COMPENSATING CONTROLS)

ลำดับ	<p style="text-align: center;">มาตรการป้องกันและการควบคุม (SAFEGUARDS AND COMPENSATING CONTROLS)</p>
1	<p>เพิ่มตัวเลือกให้เจ้าของข้อมูลสามารถเข้าถึงและคัดค้านการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่เริ่มมีการรู้ค่าความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูล ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนหนึ่งของเว็บไซต์ที่เมื่อเจ้าของข้อมูลเห็นเงื่อนไขนั้น ๆ หรือขณะที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์กำลังนำเสนอบริการ</p>
2	<p>ควบคุมรายละเอียดเกี่ยวกับการโฆษณาและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในการโฆษณาผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นอย่างเหมาะสม</p>
3	<p>กำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกต้องจัดให้มีการคุ้มครองด้านความมั่นคงปลอดภัยในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล</p>
4	<p>การลดขนาดข้อมูลให้น้อยที่สุดโดยใช้ข้อมูลที่จำเป็น</p>
5	<p>กำหนดกฎหมายในการเข้าถึงข้อมูลที่เข้มงวด</p>
6	<p>การจำกัดการใช้ข้อมูล</p>
7	<p>การลดขนาดของข้อมูลรวมถึงการระบุตัวตนและการใช้นามแฝงตามความเหมาะสม</p>
8	<p>ลบข้อมูลอย่างปลอดภัยจากระบบรักษาความปลอดภัยที่ตรวจสอบย้อนกลับได้หลังการใช้งาน เพื่อช่องทางที่สามารถปฏิเสธหรือยกเลิกการรับข้อมูล หรือผลิตภัณฑ์</p>
9	<p>ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงประกาศความเป็นส่วนตัวของธนาคารได้โดยง่าย</p>

4.2.5. บุคคลที่เหมาะสมในการเป็นผู้ประเมินการใช้ฐานประโยชน์อันชอบธรรม (LIA)

ประเด็นข้อสังเกตจากการศึกษาถึงหลักการเลือกใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม และการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามหลักการมาตรฐานสากล GDPR ได้กล่าวถึงในทางปฏิบัติว่า ผู้ควบคุมข้อมูลอาจต้องสร้างการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างบุคคลที่ลงชื่อในแบบประเมิน และผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากการประมวลผลข้อมูลแยกออกจากกัน กล่าวโดยสรุปคือ ผู้ควบคุมข้อมูล ควรหลีกเลี่ยงความขัดแย้งด้านผลประโยชน์เพื่อให้แน่ใจว่าการทดสอบความสมดุล เป็นไปอย่างยุติธรรม ตามหลักการแล้ว ผู้เชี่ยวชาญด้านการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลควรเป็นผู้ดำเนินการประเมิน LIA อย่างไรก็ตาม บุคคลที่มีวุฒิภาวะและความอาวุโสที่เหมาะสมควรเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าเกิดการพิจารณาและความรับผิดชอบที่เหมาะสมสำหรับกระบวนการตัดสินใจการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม¹³²

ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงิน ยังไม่มีประกาศ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบหรือนโยบายที่กำหนดให้ธนาคารต้องกำหนดผู้รับผิดชอบการประเมินผลการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมและการตรวจสอบผลการประเมินให้มีความสมดุล เป็นธรรม และหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกันทางด้านผลประโยชน์ (conflict of interest)

ดังนั้นผู้เชี่ยวชาญจึงมีความเห็นว่า ธนาคารแห่งประเทศไทย ควรกำหนดนโยบายหรือกรอบ หลักการ เพื่อให้ธนาคารนำไปกำหนดหน้าที่ของผู้ทำแบบประเมินภายในองค์กร ว่าหน้าที่ความ รับผิดชอบใดควรมีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินผล และใครเป็นผู้ลงชื่อผลการประเมิน เพื่อให้ สอดคล้องกับโครงสร้างการกำกับดูแลข้อมูลตามหลัก Three lines of defense และมีการแบ่งแยก หน้าที่อย่างชัดเจน¹³³ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของประสิทธิภาพการประเมินผลการใช้ฐานเพื่อ ประโยชน์อันชอบธรรมให้มีความสมดุลและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

¹³² Network, D. P., "Guidance on the Use of Legitimate Interests under the Eu General Data Protection Regulation." page 13

¹³³ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance)," (2021). หน้า 4

4.2.6. รูปแบบคำถามเพื่อประกอบการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม

การประเมิน Legitimate interest Assessment (LIA) กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือแม้แต่กระทั่งหลักการ GDPR ไม่ได้มีการกำหนดรูปแบบของการประเมิน หรือเป็นข้อบังคับให้ ต้องมีการบันทึกการประเมินเหมือนดังการประเมิน DPIA ดังนั้นผลลัพธ์ของ LIA ควรจัดทำเป็น หลักฐานและทบทวนเป็นระยะโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เกิดกรณีที่ใช้ในการประเมินเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญในทางใดทางหนึ่งที่อาจส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ในการประเมิน¹³⁴ ซึ่งจากการศึกษาถึง กิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่ อาศัย สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ และสินเชื่อบัตรเครดิต นั้น ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือ หน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงิน ยังไม่มีการกำหนดมาตรฐานของรูปแบบ หรือเงื่อนไขที่ควรใช้ในการ ประเมินที่ควรใช้ในภาคธุรกิจของสถาบันการเงินให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงการกำหนด แบ่งแยกอำนาจหน้าที่ของการประเมินผลให้ไปเป็นไปตามหลักการสากล เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์นำไปใช้ เป็นแนวทางในการประเมินผล และมั่นใจได้ว่าการประเมินผลการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม นั้นจะครอบคลุมและมีความสมดุลต่อการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมโดยเฉพาะ ในหัวข้อนี้ ผู้เขียนจะศึกษาและวิเคราะห์ถึงรูปแบบการประเมิน Legitimate interest Assessment (LIA) ภายใต้หลักการ Article 5 ของ GDPR ว่าในการประเมินการใช้ฐานประโยชน์อันชอบธรรมที่ธนาคาร จะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของ 2 ฝ่าย อันได้แก่ผลประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารกับสิทธิ ประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งการได้ประโยชน์อันชอบธรรมดังกล่าวจะต้องไม่เป็นการ ละเมิดหรือกระทบต่อสิทธิขั้นพื้นฐาน และเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล¹³⁵ เพื่อที่ธนาคาร พณิชย์อาจนำไปปรับใช้กับการประเมินวัตถุประสงค์ที่ใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมได้ โดย พิจารณาในแต่ละส่วนดังนี้

¹³⁴ Network, D. P., "Guidance on the Use of Legitimate Interests under the Eu General Data Protection Regulation." page 20

¹³⁵ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

ตารางที่ 43 ตัวอย่างรูปแบบของคำถามที่จะใช้ในการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม (LIA)

1) การระบุผลประโยชน์อันชอบธรรม

คำถาม	คำตอบ	คำแนะนำ
วัตถุประสงค์ของการดำเนินการประมวลผลคืออะไร		ขั้นตอนแรกคือการระบุผลประโยชน์อันชอบธรรม หรือก็คือจุดประสงค์ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลคืออะไร
การประมวลผลข้อมูลจำเป็นต้องบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะขององค์กรหรือไม่		หากการประมวลผลข้อมูลทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่ชอบด้วยกฎหมาย ดังนั้นก็ถือว่าวัตถุประสงค์ของการประเมินนี้ก็มีแนวโน้มว่าจะถูกต้องตามกฎหมาย
การประมวลผลจำเป็นต้องบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะของบุคคลภายนอก (หนึ่งหรือมากกว่า) หรือไม่		แม้ว่าคุณอาจต้องการระบุผลประโยชน์อันชอบธรรมเพียงรายการเดียวในการประเมิน LIA แต่จะดีที่สุดหากระบุผลประโยชน์ทั้งหมดเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการประมวลผลข้อมูล ทั้งกับผู้ควบคุมข้อมูลรวมทั้งบุคคลที่สามที่มีแนวโน้มว่าจะมีส่วนได้เสียโดยชอบด้วยกฎหมาย
กฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, กฎหมาย ePrivacy หรือกฎหมายระดับประเทศอื่น ๆ ระบุอย่างเจาะจงว่าการประมวลผลข้อมูลเป็นกิจกรรมที่ชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ โดยอิงกับการทดสอบความสมดุลและผลลัพธ์เชิงบวก		ตัวอย่างเช่น ผลประโยชน์อันชอบธรรมอาจขึ้นอยู่กับข้อมูลของบุคคล (รวมถึงลูกค้าหรือพนักงาน) ที่ถูกประมวลผลเพื่อวัตถุประสงค์ในการบริหาร หากผู้ควบคุมข้อมูลกำลังประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหวภายใต้บริบทของพนักงาน พวกเขาอาจใช้มาตรา 9(2) (b) ได้

2) การดำเนินการทดสอบความจำเป็น (Necessity Test)

คำถาม	คำตอบ	คำแนะนำ
ทำไมการประมวลผลข้อมูลจึงมีความสำคัญต่อผู้ควบคุมข้อมูล		<p>ผลประโยชน์อันชอบธรรมอาจเป็นทางเลือกหรือมีความสำคัญทางธุรกิจ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผลประโยชน์ของผู้ควบคุมข้อมูลในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นชัดเจนและชอบด้วยกฎหมาย โดยอิงจากวัตถุประสงค์ของผู้ควบคุมข้อมูล แต่ก็ต้องแจ้งไปยังบุคคลอย่างชัดเจนด้วย</p>
ทำไมการประมวลผลข้อมูลจึงมีความสำคัญต่อบุคคลอื่นที่อาจได้รับข้อมูลที่ถูกเปิดเผย		<p>ผลประโยชน์อันชอบธรรมอาจเป็นเรื่องเล็กน้อยหรืออาจเป็นเรื่องความสำคัญทางธุรกิจก็ได้ อย่างไรก็ตาม องค์กรจำเป็นต้องสามารถอธิบายได้ชัดเจนว่ามันคืออะไร วัตถุประสงค์บางอย่างอาจเป็นประโยชน์และให้นำหนักเชิงบวกในการทดสอบความสมดุล ในขณะที่บางวัตถุประสงค์อาจเป็นแค่ส่วนเสริมที่มีน้ำหนักน้อยกว่าในการทดสอบความสมดุล ดังนั้นจึงพิจารณาว่าผลประโยชน์ของคุณเกี่ยวข้องกับสิทธิขั้นพื้นฐาน ผลประโยชน์ด้านสาธารณะหรือผลประโยชน์อื่นหรือไม่</p> <p>แม้การประมวลผลข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์กร แต่ก็ไม่สามารถบอกได้ว่าการประมวลผลข้อมูลนั้น ๆ จะถูกต้องตามกฎหมาย ดังนั้นการประมวลผลต้องสมดุลกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสิทธิของบุคคลซึ่งเป็นกุญแจสำคัญ สิ่งสำคัญคือต้องพิจารณาว่า</p> <p>ผลประโยชน์อันชอบธรรมอันไหนเชื่อถือได้ การทำความเข้าใจสิ่งนี้จะ</p>

คำถาม	คำตอบ	คำแนะนำ
		<p>ช่วยทำให้เรารู้ถึงบริบทของการประมวลผลข้อมูล ประกอบกับเหตุผลที่ข้อมูลส่วนบุคคลถูกประมวลผล ข้อมูลนี้จะเป็นตัวกำหนดน้ำหนักของผลประโยชน์อันชอบธรรมที่ต้องมีความสมดุล</p>
<p>มีวิธีอื่นในการระบุผลประโยชน์อีกหรือไม่</p>	 <p>จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย CHULALONGKORN UNIVERSITY</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● หากไม่มี แสดงว่าจำเป็นต้องมีการประมวลผลข้อมูลอย่างแน่นอน ● แต่ถ้าหากมีวิธีอื่นแต่มีปัจจัยบางอย่างไม่เอื้ออำนวย ดังนั้นการประมวลผลข้อมูลยังจำเป็นต้องอยู่ ● หากมีหลายวิธีในการบรรลุวัตถุประสงค์ ควรใช้การประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือ DPIA เพื่อระบุกิจกรรมการประมวลผลที่มีผลกระทบน้อยที่สุด ● หากไม่จำเป็นต้องใช้การประมวลผลข้อมูล (ซึ่งไม่น่าเป็นไปได้ว่าจะมีสถานการณ์ที่ไม่จำเป็นต้องประมวลผลข้อมูลซึ่งถือเป็นวิธีการบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจตามที่ระบุไว้) แสดงว่าผลประโยชน์อันชอบธรรมไม่สามารถเชื่อถือได้ในฐานะฐานทางกฎหมายสำหรับกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลนั้น

3) การดำเนินการทดสอบความสมดุล (Balancing Test)

คำถาม	คำตอบ	คำแนะนำ
บุคคลจะคาดหวังว่าจะมีการประมวลผลข้อมูลเกิดขึ้นหรือไม่		พวกเขาคาดหวังว่าจะมีการประมวลผลข้อมูลเกิดขึ้นหรือไม่ หากคาดหวัง ผลกระทบของบุคคลก็น่าจะได้พิจารณาแล้วและถูกยอมรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว หากไม่คาดหวัง ผลกระทบก็จะยิ่งสูงขึ้น และมีน้ำหนักมากขึ้นในการทดสอบความสมดุล
การประมวลผลข้อมูลเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่บุคคลใช้หรือไม่		
การประมวลผลข้อมูลมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อสิทธิของบุคคลหรือไม่		
การประมวลผลข้อมูลมีแนวโน้มว่าจะส่งผลให้เกิดอันตรายหรือความลำบากใจต่อบุคคลหรือไม่		
การประมวลผลข้อมูลมีแนวโน้มว่าจะส่งผลให้เกิดอันตรายหรือความลำบากใจต่อบุคคลหรือไม่		
จะเกิดอคติต่อผู้ควบคุมข้อมูลหรือไม่ ในกรณีที่ไม่เกิดการประมวลผลข้อมูล		
จะเกิดอคติต่อบุคคลที่สามหรือไม่ในกรณีที่ไม่เกิดการประมวลผลข้อมูล		
การประมวลผลข้อมูลจะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่มีข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือไม่		
ผลประโยชน์อันชอบธรรมของบุคคลนั้นสอดคล้องกับฝ่ายที่ต้องการประมวลผลข้อมูลหรือไม่		ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลหรือสังคมอย่างไร หากการประมวลผลเป็นไปเพื่อประโยชน์ของบุคคล ดังนั้นบุคคลจึงสามารถพึงพาผลประโยชน์อันชอบธรรมนั้น ๆ ได้

คำถาม	คำตอบ	คำแนะนำ
		<p>เนื่องจากผลประโยชน์ของบุคคลจะสอดคล้องกับผลประโยชน์ของผู้ควบคุมข้อมูล ในกรณีที่การประมวลผลมีความสอดคล้องกับผลประโยชน์ของผู้ควบคุมข้อมูลหรือบุคคลที่สามมากกว่า ผลประโยชน์ของบุคคลเป็นอย่างมาก จึงสรุปได้ว่ามีความเป็นไปได้ที่ผลประโยชน์อาจจะไม่มีความสมดุล รวมถึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับบริบทของการประมวลผลข้อมูลกับความสัมพันธต่อบุคคลมากขึ้น</p>
<p>ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กรมีอะไรบ้าง</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ลูกค้ำปัจจุบัน • ลูกค้ำที่ไม่ได้ใช้บริการแล้ว • พนักงาน • ลูกค้ำทางธุรกิจ • ผู้มีโอกาasเป็นลูกค้ำ (ไม่เคยซื้อสินค้าหรือบริการ) • อื่น ๆ 	
<p>ข้อมูลที่ถูกประมวลผลมีลักษณะเป็นอย่างไร ข้อมูลในลักษณะนี้มีการคุ้มครองพิเศษภายใต้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่</p>	<p>ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเด็ก เป็นต้น</p>	<p>หากประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลประเภทพิเศษ จะต้องถูกระบุว่าเป็นฐานทางกฎหมายในการประมวลผลข้อมูล</p>
<p>มีความสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างองค์กรและบุคคลที่มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ ถ้ามีความสัมพันธ์นั้นใกล้ชิดแค่ไหน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • พัฒนาอย่างต่อเนื่อง • เป็นช่วง ๆ • ครั้งเดียว • ไม่มีความสัมพันธ์หรือความสัมพันธ์ได้ยุติลงอย่างมีประสิทธิภาพ 	<p>หากมีความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องหรือมีความสัมพันธ์ที่เป็นทางการมากขึ้น บุคคลอาจเกิดความคาดหวังมากขึ้นว่าข้อมูลของพวกเขาจะได้รับการประมวลผลโดยองค์กร ในทางตรงกันข้ามหากไม่มีความสัมพันธ์ การประมวลผลข้อมูลจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประมวลผล</p>
<p>การประมวลผลข้อมูลจะเป็นการจำกัดหรือลบล้างสิทธิของบุคคลหรือไม่</p>		<p>หากการประมวลผลข้อมูลเป็นการทำลายหรือขัดขวางสิทธิเหล่านั้น ก็อาจส่งผลต่อความสมดุลในอนาคตได้</p>

คำถาม	คำตอบ	คำแนะนำ
<p>ข้อมูลส่วนบุคคลได้รับจากบุคคล (โดยตรงหรือโดยอ้อม) หรือไม่</p>	<ul style="list-style-type: none"> • โดยตรง • โดยอ้อม • ทั้งสองทาง 	<p>หากได้รับข้อมูลโดยตรงจากบุคคล ควรพิจารณาตามสมควรในการแจ้งการประเมินอย่างยุติธรรม (เช่น ประกาศ ความเป็นส่วนตัวของคุณ) รวมถึงความสัมพันธ์กับบุคคลและความคาดหวังในการใช้งาน หากข้อมูลถูกรวบรวมโดยตรงและปัจจัยเหล่านี้เป็นเชิงบวก สิ่งนี้อาจช่วยให้การประเมินดำเนินไปด้วยดีได้ ในกรณีที่ไม่มีกรรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรง อาจจำเป็นต้องมีผลประโยชน์อันชอบธรรมที่น่าดึงดูดมากกว่านี้ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับบริบทของการประมวลผลข้อมูล รวมถึงความสัมพันธ์แบบสองทางที่องค์กรมีต่อบุคคล</p>
<p>มีความไม่สมดุลต่อผู้กุมอำนาจระหว่างองค์กรและบุคคลหรือไม่</p>		<p>บุคคลมีทางเลือกในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของตนหรือไม่ หากองค์กรอยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่า อาจจะทำให้เกิดความไม่สมดุลต่อการใช้ผลประโยชน์อันชอบธรรมได้ ดังนั้นในเรื่องที่เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของบุคคลที่กำหนดไว้ในกฎหมาย GDPR มีวิธีแก้ไขคือผู้ควบคุมข้อมูลจะต้องพิจารณาถึงวิธีการจัดการกับความไม่สมดุลของอำนาจเพื่อให้แน่ใจว่าสิทธิ์ของบุคคลจะไม่ได้รับผลกระทบ</p>
<p>เป็นไปได้หรือไม่ที่บุคคลอาจคาดหวังว่าข้อมูลของตนจะถูกใช้เพื่อจุดประสงค์นี้</p>	<ul style="list-style-type: none"> • เป็นไปได้ • เป็นไปไม่ได้ • ไม่แน่ใจ 	<p>เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี บริการ/ผลิตภัณฑ์ที่มีให้ รวมถึงประกาศข้อมูลที่มี บุคคลจะคาดหวังหรือคาดการณ์อย่างสมเหตุสมผลว่าข้อมูลของพวกเขาจะถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์เหล่านั้นหรือไม่ ยิ่งมีความคาดหวังมากเท่าไร โอกาสที่</p>

คำถาม	คำตอบ	คำแนะนำ
		ผลประโยชน์อันชอบธรรมก็จะยิ่งพึงพาได้มากเท่านั้น
การประมวลผลข้อมูลอาจถูกพิจารณาว่าเป็นการล่วงล้ำหรือไม่เหมาะสมได้หรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคคลสามารถรับรู้ประเด็นดังกล่าวหรือในบริบทของความสัมพันธ์ได้หรือไม่		การประมวลผลข้อมูลควรมีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นการรุกร้าความส่วนตัวของบุคคลอาจพิสูจน์ได้จากลักษณะของความสัมพันธ์หรือสถานการณ์พิเศษอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ยังมีการรุกร้าหรือการรับรู้มากเท่าไร ผลประโยชน์อันชอบธรรมก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น รวมถึงจะต้องพิจารณาสิทธิของบุคคลให้มีความสมดุลมากขึ้นเช่นกัน โดยให้พิจารณาจากวิธีการประมวลผลข้อมูล (เช่น ข้อมูลขนาดใหญ่ เหมืองข้อมูล การทำโปรไฟล์ การเปิดเผยข้อมูลต่อผู้คนจำนวนมาก)
มีการแจ้งการดำเนินการประเมินอย่างยุติธรรมแก่บุคคลหรือไม่ หากมี แจ้งเตือนอย่างไร วัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลมีความชัดเจนหรือไม่		ยิ่งการประมวลผลมีความผิดปกติ เกิดสิ่งไม่คาดคิดมากเท่าไร บุคคลจะให้ความสำคัญแก่การประมวลผลข้อมูลมากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องพึ่งพาผลประโยชน์อันชอบธรรม
บุคคลที่ข้อมูลของตนกำลังถูกประมวลผลข้อมูลสามารถควบคุมหรือคัดค้านการประมวลผลข้อมูลได้หรือไม่	<ul style="list-style-type: none"> • ได้ (วิธีดำเนินการอยู่ในหัวข้อถัดไปเรื่อง “Mitigation and Compensating Controls”) • ไม่ได้ • ทำได้บางส่วน อธิบาย:	การมอบอำนาจการควบคุมแก่บุคคลอาจช่วยให้ผู้ควบคุมข้อมูลพึ่งพาผลประโยชน์อันชอบธรรมได้ หากไม่สามารถทำได้ หากการควบคุมของบุคคลเป็นไปไม่ได้หรือไม่เหมาะสม ให้อธิบายว่าเพราะอะไร
ขอบเขตของการประมวลผลข้อมูลสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อลด/บรรเทาความเสี่ยงหรืออันตรายต่อความเป็นส่วนตัวได้หรือไม่		สิ่งนี้มีแนวคิดที่เหมือนกับการประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือ DPIA การประเมิน DPIA อาจระบุถึงอันตรายต่อความเป็นส่วนตัวที่อาจเกิดขึ้นได้เพื่อช่วยให้องค์กรลดความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดได้ด้วย การปรับเปลี่ยนขอบเขตของกิจกรรมเช่นเดียวกับการประเมิน LIA หากคุณ

คำถาม	คำตอบ	คำแนะนำ
		สรุปว่าการประมวลผลข้อมูลมีความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวของบุคคล การประมวลผลข้อมูลอาจถูกจำกัดหรือปรับเปลี่ยนเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

4) มาตรการป้องกันและการควบคุมแบบชัดเจน

การควบคุมหรือมาตรการชัดเจนที่เอื้อต่อบุคคล หรือเพื่อลดความเสี่ยงหรือผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นจากการประมวลผลข้อมูล ซึ่งมีแนวโน้มที่จะได้รับการระบุผ่านการประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ดำเนินการตามกิจกรรมที่เสนอ

5) การตัดสินใจและจัดทำเอกสารผลลัพธ์

การใช้คำตอบข้างต้นจะเป็นการบันทึกข้อมูลหากคุณเชื่อว่าคุณสามารถพึ่งพาผลประโยชน์อันชอบธรรมสำหรับการประมวลผลข้อมูลได้ โปรดอธิบาย เหตุใดคุณจึง สามารถ/ไม่สามารถ พึ่งพาฐานทางกฎหมายนี้ได้ คุณควรใช้คำตอบที่คุณให้ไว้ใน การประเมิน LIA นี้

ผลลัพธ์การประเมิน	
ลายเซ็น	บทบาท
วันที่	
วันที่ทบทวน	

ที่มา : Appendix B Guidance on the use of Legitimate Interests under the EU General Data Protection Regulation

4.3. ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล

จากการศึกษาถึงการไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคลและระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลในบทที่ 3 จะพบว่าข้อมูลบางประเภทที่ไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน กฎหมายเกี่ยวกับการบัญชี หรือกฎหมายเกี่ยวกับสถาบันการเงิน หรือ ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดระยะเวลาการจัดเก็บไว้ ธนาคารพาณิชย์จึงยังไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน ในการกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บของเอกสารหรือข้อมูลเหล่านั้น แม้ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกแนวนโยบายเรื่องการกักตุนข้อมูล (Data Governance) เพื่อให้สถาบันการเงินนำไปใช้อ้างอิงเป็นแนวทางในการกำกับดูแลข้อมูลขององค์กรให้สอดคล้องกับหลักการที่ดีที่ยอมรับในระดับสากล โดยให้มีแนวทางการบริหารจัดการข้อมูลที่เหมาะสม หากพิจารณาถึงสาระสำคัญของแนวนโยบายดังกล่าวในหลักการของการบริการจัดการตลอดวงจรชีวิตของข้อมูลแม้จะมีการกำหนดประเด็นที่ควรคำนึงถึงในแต่ละขั้นตอนของวงจรชีวิตข้อมูลก็กำหนดเพียงให้มีการทบทวนอายุการใช้งานของข้อมูล และแนวทางการทำลายข้อมูลให้สอดคล้องกับระดับชั้นความลับของข้อมูลเท่านั้น¹³⁶ แต่ยังไม่มีการกำหนดถึงมาตรฐานของระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้ไปตามมาตรฐานสากลของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หากจะพิจารณาถึงระยะเวลาที่เหมาะสมในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมการประมวลผลที่อ้างฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ซึ่งจากการศึกษาตามแนวปฏิบัติของสมาคมธนาคารไทยเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ ในหัวข้อแนวปฏิบัติเกี่ยวกับระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยกำหนดให้ธนาคารจะต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นตามวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นการปฏิบัติตามหลักการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล¹³⁷ รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องแจ้งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้ทราบถึงรายละเอียดข้อมูลที่จะมีการเก็บ และระยะเวลาในการเก็บรวบรวม ทั้งนี้กรณีที่ไม่สามารถกำหนดเวลาดังกล่าวได้อย่างชัดเจนให้กำหนดระยะเวลาที่อาจคาดหมายได้ตามมาตรฐานของการเก็บ

¹³⁶ ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance)." หน้า 6

¹³⁷ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

รวบรวม¹³⁸ ธนาคารจะต้องมีการระบุระยะเวลาในการเก็บรักษาตามเกณฑ์ที่ธนาคารใช้ในการพิจารณาเก็บข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ภาระผูกพันตามกฎหมายที่ต้องเก็บตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในนโยบายความเป็นส่วนตัวหรือนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และธนาคารต้องจัดให้มีระบบการตรวจสอบหรือดำเนินการลบทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาเก็บรักษา สำหรับการพิจารณาเพื่อกำหนดระยะเวลาในการเก็บรักษา ควรพิจารณาถึงความจำเป็นในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมายในการประมวลผลข้อมูลเนื่องจากความจำเป็นในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลแต่ละกรณี อาจมีข้อกำหนดของระยะเวลาการเก็บรักษาที่แตกต่างกัน ซึ่งควรกำหนดไว้ในนโยบายการเก็บรักษา (Retention Policy) หรือแนวปฏิบัติต่าง ๆ อย่างชัดเจน ให้สอดคล้องกับหลักการมาตรฐานสากล GDPR ที่ควรให้องค์กรที่มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ควรมีการจัดทำนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล แต่แนวปฏิบัติของสมาคมธนาคารแห่งประเทศไทยยังไม่มีมาตรฐานหรือตัวอย่างในการจัดทำนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้ธนาคารพาณิชย์นำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและระยะเวลาที่พึงคาดหมายได้ในการจัดเก็บข้อมูล ว่าควรกำหนดนโยบายอย่างไรและควรจะมีการกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสารแต่ละประเภทตามแต่ละวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ควรจัดเก็บเอกสารไว้อย่างไม่มีกำหนด¹³⁹

นอกจากนั้นยังต้องมีมาตรฐานของระยะเวลาการจัดเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เฉพาะของการประมวลผลข้อมูล¹⁴⁰ ในหัวข้อนี้ผู้เขียนจะศึกษาโดยนำข้อมูลระยะเวลาในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของแต่ละกิจกรรมการประมวลผลการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุ และสินเชื่อบัตรเครดิต มาศึกษามาตรฐานของระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของสากล ควบคู่กับวิธีการกำหนดนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของต่างประเทศที่อยู่ภายใต้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล GDPR รายละเอียดดังต่อไปนี้

¹³⁸ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 23

¹³⁹ The French data protection authority ('CNIL'), "Standard on Processing Personal Data for the Purpose of Commercial Activities," [Online] Accessed: 12/10/2021. Available from: <https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/referentiel-gestion-commerciale.pdf>

¹⁴⁰ Ibid.

4.3.1. มาตรฐานของระยะเวลาการจดทะเบียนรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

ตามที่ได้กล่าวถึงปัญหาของการกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารอันจะพึงคาดหวังได้ ที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในส่วนนี้ผู้เขียนได้ศึกษาข้อมูลที่ธนาคารพาณิชย์มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในบทที่ 3 สำหรับการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ และสินเชื่อบัตรเครดิต ควบคู่ไปกับมาตรฐานระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลของธนาคารต่างประเทศว่ามีกำหนดระยะเวลาการจดทะเบียนที่เป็นมาตรฐานและเป็นระยะเวลาที่อาจพึงคาดหวังได้ในการจดทะเบียนข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อค้นหามาตรฐานระยะเวลาการจดทะเบียนรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยผู้เขียนจะแบ่งแยกรายละเอียดสำหรับการศึกษาสำหรับประเภทเอกสารและข้อมูลที่ธนาคารมีการเก็บรวบรวมแบ่งออกเป็นสองประเภทคือ เอกสารที่กฎหมายกำหนดระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูล และเอกสารที่ไม่มีกฎหมายกำหนดระยะเวลาการจดทะเบียนข้อมูลไว้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประเภทแรก เอกสารที่มีกฎหมายกำหนดระยะเวลาการจดทะเบียนเอกสาร เช่น เอกสารเกี่ยวกับการควบคุมการทุจริตธนาคารจะต้องเก็บรักษาเอกสารเกี่ยวกับการแสดงตน และเอกสารเกี่ยวกับการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าเป็นเวลา 5 ปี นับแต่วันที่มีการปิดบัญชีหรือยุติความสัมพันธ์กับลูกค้า ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เว้นแต่จะได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติเป็นอย่างอื่น¹⁴¹ ซึ่งสอดคล้องกับการจดทะเบียนเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจสอบการทุจริตหรือฉ้อโกงของสหประชาชาติได้กำหนดให้ประเทศสมาชิกจะต้องกำหนดให้หน่วยงานที่มีการเก็บรักษาเอกสาร การตรวจสอบวิเคราะห์สถานะของลูกค้าสำเนาเอกสารและข้อมูลที่เป็นในการปฏิบัติตามข้อกำหนดไว้เป็นระยะเวลา 5 ปีหลังจากสิ้นสุดความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้า หรือ หลักฐานสนับสนุนและบันทึกการทำธุรกรรมซึ่งประกอบด้วยต้นฉบับและสำเนาเอกสารที่ใช้สำหรับจำเป็นในการระบุงการทำธุรกรรมเป็นระยะเวลา 5 ปี หลังจากสิ้นสุดความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้า เมื่อสิ้นสุดระยะเวลารักษาตามที่กำหนดไว้แล้วนั้น

¹⁴¹ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

ประเทศสมาชิกจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ต้องลบข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดเป็นอย่างอื่น ที่อาจทำให้หน่วยงานนั้นสามารถจะเก็บรักษาข้อมูลต่อไป หรืออาจจะกำหนดให้มีการขยายระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติมได้หลัง หากมีการประเมินความจำเป็น และสัดส่วนของการเก็บรักษาเพิ่มเติมดังกล่าวอย่างละเอียด พร้อมทั้งพิจารณาว่ามีความสมเหตุสมผลตามความจำเป็นสำหรับการป้องกันการตรวจสอบการฟอกเงิน ระยะเวลาที่จัดเก็บเพิ่มเติมนั้นต้องเก็บรักษาต่อไปได้ไม่เกินอีก 5 ปี¹⁴² อีกทั้งธนาคารสามารถจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไว้ตามที่พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินกำหนดให้จัดเก็บไว้อย่างน้อย 10 ปี หลังจากที่ถูกคำยุติความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับธนาคารไปแล้ว¹⁴³ รวมถึงเอกสารเกี่ยวกับการรายงานธุรกรรมต่าง ๆ ที่ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บเป็นเวลา 5 ปี

เอกสารที่สร้างขึ้นเพื่อให้มีผลผูกพันตามกฎหมาย เช่น เอกสารสัญญาสินเชื่อและหลักประกัน หรือเอกสารประกอบต่าง ๆ ที่ธนาคารหรือกฎหมายกำหนดให้จัดทำ หรือเอกสารที่นำมาประกอบในการทำนิติกรรม ซึ่งสามารถใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีตามกฎหมายได้ โดยธนาคารจะทำการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อเช่น เอกสารสัญญาสินเชื่อ สัญญาหลักประกัน เอกสารประกอบการดำเนินการด้านสินเชื่อต่าง ๆ ไว้เป็นเวลา 10 ปีหลังจากเลิกใช้บริการ/หลังจากลูกค้าชำระหนี้เสร็จสิ้น/หลังจากคดีถึงที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับอายุความตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 193/30 ซึ่งมีกำหนดอายุความ 10 ปี นับจากวันที่ลูกหนี้ผิดนัดชำระครั้งแรก¹⁴⁴ ประเด็นข้อสังเกตสำหรับระยะเวลาการจัดเก็บเอกสารตามหลักการของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลนั้น กรณีเอกสารที่สร้างขึ้นเพื่อให้มีผลผูกพันตามกฎหมาย หากเป็นเอกสารของหนี้ที่ลูกหนี้ไม่เคยผิดนัดชำระหนี้ ระยะเวลาการจัดเก็บเอกสารนั้นควรมีกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บเอกสารอย่างไร ในทางปฏิบัติธนาคารพาณิชย์โดยส่วนใหญ่จัดทำเนียบการจัดเก็บเอกสารเหล่านั้นไว้เป็นเวลาสิบปีนับแต่ที่

¹⁴² "Directive (Eu) 2015/849 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2015." Article 41

¹⁴³ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย." หน้า 70

¹⁴⁴ "ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์." มาตรา 193/30

ลูกค้าชำระหนี้เสร็จสิ้นหรือสิ้นสุดความสัมพันธ์กับลูกค้า¹⁴⁵ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินในการจัดเก็บเอกสารแสดงตน และอายุความตามกฎหมาย

ใบสมัครบัตรเครดิตที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ และใบสมัครบัตรเครดิตที่ถูกปฏิเสธและผู้สมัครยินยอมให้นำข้อมูลไปทำแบบจำลองด้านเครดิต ปัจจุบันธนาคารมีการจัดเก็บข้อมูลเหล่านี้ตลอดไปแต่ถ้าหากพิจารณาตามหลักการระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลแล้ว ธนาคารไม่ควรมีเอกสารหรือข้อมูลส่วนบุคคลใดที่จัดเก็บอย่างไม่มีกำหนดระยะเวลา ดังนั้นข้อมูลส่วนบุคคลตามเอกสารในใบสมัครดังกล่าวธนาคารควรพิจารณาระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสมโดยกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดของเอกสารในเก็บรักษาเอกสารด้วย กรณีใบสมัครบัตรเครดิตที่ถูกปฏิเสธ จากการศึกษากฎหมายการธนาคารของประเทศสหรัฐอเมริกา Equal Credit Opportunity Act กำหนดให้ใบสมัครที่ธนาคารพิจารณาปฏิเสธการให้สินเชื่อ นั้น เก็บรวบรวมไว้ได้เป็นระยะเวลา 25 เดือน หลังจากธนาคารได้แจ้งผลการปฏิเสธสินเชื่อไปยังผู้สมัคร¹⁴⁶

กรณีเอกสารการประเมินราคาหลักประกัน ค่าขอประเมินราคาหลักประกัน, ภาพถ่ายทรัพย์สินที่ตั้ง, รายงานการประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารเก็บรักษาเอกสารเป็นระยะเวลา 5 ปี ตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพการประเมินราคาทรัพย์สิน ดังที่ได้กล่าวมานั้น คือประเภทของเอกสารที่เกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามขอบเขตที่ได้ศึกษา และระยะเวลาที่ธนาคารได้ดำเนินการเก็บรักษาไว้ตามที่กฎหมายกำหนด

ประเภทที่สอง คือเอกสารและข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสาร เช่นเอกสารเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน เอกสารสำหรับการใช้ปฏิบัติงานภายในธนาคารที่ไม่อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายที่กำหนดระยะเวลาการจัดเก็บ เช่นเอกสารที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ข้อมูลในระบบ และข้อมูลที่อยู่รูปแบบของเอกสาร บันทึกเสียงสนทนา ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมการขายที่มีลูกค้าเข้าร่วมโครงการ เป็นต้น แน่นนอนว่าเอกสารเหล่านี้ย่อมเกี่ยวข้องและเป็นแหล่งเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไว้ซึ่งยังไม่มีกฎหมายฉบับใดระบุระยะเวลาการเก็บรักษาเอกสารไว้อย่างชัดเจน จากปัญหาดังกล่าวผู้เขียนจะดำเนินการศึกษากับนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลของต่างประเทศ โดยเริ่มจาก นโยบายการเก็บรักษาข้อมูลของประเทศออสเตรเลีย ซึ่งมีนโยบายเกี่ยวกับระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลคือ

¹⁴⁵ (มหาชน), ธ. จ., "นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice)."

¹⁴⁶ "Equal Credit Opportunity Act."

Telecommunications (Interception and Access) ที่แก้ไขเพิ่มเติมจาก Data Retention Act 2015 เป็นนโยบายที่กำหนดเกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลการสื่อสารผ่านโทรศัพท์ให้เป็นไปตามกฎหมายเกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลของออสเตรเลีย ตามข้อกำหนดที่ 187C กำหนดระยะเวลาของการเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารบริการที่ระบุในข้อกำหนดที่ 187A โดยประเภทของข้อมูลการสื่อสารและบริการที่ใช้ในการสื่อสาร นโยบายดังกล่าวได้ยกตัวอย่างการสื่อสารที่กำหนดระยะเวลาการเก็บข้อมูลเช่น บันทึกเสียงสนทนา การส่งอีเมล หรือช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อเทคโนโลยี ข้อมูลเหล่านั้นนโยบายกำหนดให้มีระยะเวลาเก็บไว้สูงสุด 2 ปี หลังจากมีการปิดบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารหรือหลังจากปิดบัญชีความสัมพันธ์กับลูกค้ารายนั้น¹⁴⁷ เป็นต้น หรืออีกหนึ่งนโยบายของการกำหนดระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลที่ผู้เขียนจะยกตัวอย่างการศึกษาคือ Bank Secrecy Act ของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งกำหนดไว้โดยทั่วไปว่า เอกสารจะต้องถูกเก็บรักษาไว้เป็นเวลา 5 ปี ภายใต้ข้อกำหนดของ BAS/AML และเอกสารแต่ละประเภท ข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มวงเงินหรือขยายวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันมีระยะเวลา 5 ปี หลังจากการชำระเงินกู้เสร็จสิ้น ข้อมูลลายมือชื่อของลูกค้า และข้อมูลประกอบการยืนยันตัวตนมีระยะเวลาเก็บ 5 ปีหลังจากปิดบัญชี¹⁴⁸ ซึ่งเป็นตัวอย่างของระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลที่ธนาคารหรือนโยบายของธนาคารประเทศมีการกำหนดเพื่อให้ธนาคารนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูล

จากปัญหาที่ผู้เขียนได้กล่าวตอนต้นถึงความไม่ชัดเจนของมาตรฐานระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องหรือประมวลผลในกิจการของธนาคารพาณิชย์ผู้เขียนได้ดำเนินการศึกษาถึงประกาศหรือนโยบายของธนาคารต่างประเทศที่มีการกำหนดถึงมาตรฐานการเก็บข้อมูลส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของธนาคารพาณิชย์และพบว่าประเทศสหรัฐอเมริกา รัฐ Delaware มีการกำหนดกฎเกณฑ์ของ Delaware Administrative Code ใน Title 5 - Banking: State Bank Commissioner มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการเก็บรักษาบันทึกหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกิจการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินใน Section 101-5.0 - Retention Periods ซึ่งกำหนดให้ข้อมูลทั้งหมดที่จำเป็นในการเก็บรักษาตามระเบียบนี้จะต้องได้รับการเก็บรักษาให้สอดคล้องกับระยะเวลาการเก็บ

¹⁴⁷ "Telecommunications (Interception and Access) Amendment (Data Retention) Act 2015." Section 187C Period for keeping information and documents

¹⁴⁸ Elizabeth Fast, "Document Retention Policy for Banks," [Online] Accessed: 19/10/2021. Available from: <https://www.spencerfane.com/publication/document-retention-policy-for-banks/>

รักษาที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้และ / หรือกฎหมายหรือข้อบังคับของรัฐบาลกลางที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องปฏิบัติตามระยะเวลาเก็บรักษาที่กำหนดไว้ในตาราง A ของระเบียบนี้ หากไม่มีระยะเวลาเก็บรักษาของรัฐบาลกลางที่เกี่ยวข้อง แต่หากมีระยะเวลาเก็บรักษาของรัฐบาลกลาง ควรปฏิบัติตามระยะเวลาเก็บรักษาของรัฐบาลกลาง แม้ว่าระยะเวลาของรัฐบาลกลางดังกล่าวจะยาวนานหรือสั้นกว่าระยะเวลาเก็บรักษาที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ หลังจากหมดระยะเวลาเก็บรักษาที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลอาจถูกทำลายได้ ในกำหนดการของระยะเวลาเก็บรักษาที่แนบมานี้ ระยะเวลาเก็บรักษาทั้งหมดจะเริ่มต้นด้วยวันที่ทำธุรกรรมครั้งสุดท้ายที่ปรากฏบนข้อมูลเว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่น¹⁴⁹ ผู้เขียนจะพิจารณารายละเอียดของแต่ละบทบัญญัติเกี่ยวกับระยะเวลาการจัดเก็บเปรียบเทียบกับกิจกรรมการประมวลผลในขอบเขตที่ผู้ศึกษากำลังศึกษา

ประการแรกผู้เขียนได้ศึกษาถึงรายละเอียดระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลของสินเชื่อที่มีอสังหาริมทรัพย์เป็นหลักประกันตาม Delaware Administrative Code ใน CHAPTER 21 ได้กล่าวถึงรายละเอียดของการดำเนินกิจการเกี่ยวกับสินเชื่อที่มีอสังหาริมทรัพย์เป็นหลักประกัน ได้กำหนดระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลไว้ในตาราง B ของระเบียบดังกล่าว โดยกำหนดให้ข้อมูลเกี่ยวกับการสมัครสินเชื่อ บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าของบัญชี ข้อมูลเกี่ยวกับการโฆษณา มีระยะเวลาจัดเก็บ 2 ปี และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีของสินเชื่อนั้นมีระยะเวลาการจัดเก็บ 5 ปี หลังจากคดีถึงที่สุด

ประการที่สองระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลของสินเชื่อเงินกู้ที่ไม่มีหลักประกันตาม Delaware Administrative Code ใน CHAPTER 22 ได้กล่าวถึงรายละเอียดของการดำเนินกิจการเกี่ยวกับสินเชื่อเงินกู้ และการกำหนดระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลไว้ในตาราง B ของระเบียบ โดยกำหนดให้ ข้อมูลการขอสินเชื่อเงินกู้ ข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีของผู้กู้ ไม่ว่าจะ เป็นข้อมูลในรูปแบบเอกสาร ต้นฉบับหรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดให้มีระยะเวลาการจัดเก็บ 2 ปีหลังจากปิดบัญชีของผู้กู้ สำหรับบันทึกการทำธุรกรรมรายวัน เพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับผู้กู้ ผู้สลับหลังกำหนดให้มีระยะเวลาจัดเก็บ 2 ปี และข้อมูลบันทึกการกู้ยืมในการดำเนินคดีและการยึดทรัพย์ กำหนดระยะเวลาจัดเก็บเป็นเวลา 5 ปี หลังจากคดีถึงที่สุด รวมไปถึงบันทึกเกี่ยวกับการชำระหนี้ บันทึกเกี่ยวกับคู่สัญญากำหนดให้มีระยะเวลาจัดเก็บ 2 ปีหลังจากปิดบัญชี

¹⁴⁹ "Delaware Administrative Code." Section 101-5.0

การจัดเก็บข้อมูลอื่น ๆ ที่ได้กำหนดไว้ในตาราง A Delaware Administrative Code ได้แก่ ใบสมัครและบันทึกเกี่ยวกับการสมัครเงินกู้ ข้อมูลการรับชำระหนี้เงินกู้ มีระยะเวลาจัดเก็บ 6 ปี ข้อมูลการประเมินทั้งหมด มีระยะเวลาการจัดเก็บ 3 ปี บันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของใบสมัครที่ได้รับการปฏิเสธรณการให้สินเชื่อมีระยะเวลาการจัดเก็บ 2 ปี

ดังนั้นผลจากการศึกษาถึงมาตรฐานการกำหนดระยะเวลาจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ควรมีการกำหนดมาตรฐานของระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการดำเนินกิจการของสถาบันการเงินต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังเช่นนโยบายหรือกฎเกณฑ์ของ Delaware Administrative Code เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลผู้เขียนได้สรุปมาตรฐานของระยะเวลาการจัดเก็บของข้อมูลที่ทำเนิกรากการภายในธนาคารแต่ละประเภทรายละเอียดตามตาราง A ของ Delaware Administrative Code ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 44 ตัวอย่างมาตรฐานระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ

ประเภทข้อมูล	ระยะเวลาจัดเก็บ
ใบสมัครและบันทึกเกี่ยวกับการสมัครเงินกู้	6 ปี
ข้อมูลการรับชำระหนี้เงินกู้	6 ปี
ข้อมูลการประเมิน	3 ปี
บันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของใบสมัครที่ได้รับการปฏิเสธรณการให้สินเชื่อ	2 ปี
ข้อมูลเกี่ยวกับการสมัครสินเชื่อเงินกู้ที่มีอสังหาริมทรัพย์เป็นหลักประกัน	2 ปี
บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าของบัญชี	2 ปี
ข้อมูลเกี่ยวกับการโฆษณา	2 ปี
ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีและการยึดทรัพย์	5 ปี หลังจากคดีถึงที่สุด
บันทึกเกี่ยวกับการชำระเงิน	2 ปี หลังจากปิดบัญชี
ข้อมูลการขอสินเชื่อเงินกู้(ไม่มีหลักประกัน)	2 ปี หลังจากปิดบัญชี

ประเภทข้อมูล	ระยะเวลาจัดเก็บ
ข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีของผู้กู้ ไม่ว่าจะ เป็นข้อมูลในรูปแบบเอกสาร ต้นฉบับหรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	2 ปีหลังจากปิดบัญชี
บันทึกการทำธุรกรรมรายวัน	2 ปี
แฟ้มข้อมูลเกี่ยวกับผู้กู้	2 ปี
บันทึกเกี่ยวกับการชำระเงิน	2 ปีหลังจากปิดบัญชี

ที่มา: Schedule A และ B RECORDS RETENTION SCHEDULE ใน Delaware Administrative Code

ดังนั้นจากการศึกษาถึงแนวปฏิบัติและประกาศกฎเกณฑ์ของธนาคารต่างประเทศ ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่า ธนาคารแห่งประเทศไทยควรกำหนดกรอบหรือเงื่อนไขให้ธนาคารพาณิชย์นำไปกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการจัดเก็บของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านธุรกรรมทางการเงินเพื่อให้ธนาคารสามารถกำหนดอายุการจัดเก็บข้อมูลที่ธนาคารมีการประมวลผลภายในธนาคารได้อย่างถูกต้องตามหลักมาตรฐานสากล เนื่องจากปัจจุบันประกาศเกี่ยวกับกำหนดอายุการจัดเก็บเอกสารของข้อมูลบางประเภทมีกำหนดไว้อย่างกระจัดกระจาย หากมีการกำหนดเงื่อนไขหรือกรอบหลักการเกี่ยวกับอายุการจัดเก็บที่มีประกาศกำหนดไว้แล้ว รวมทั้งมาตรฐานของระยะเวลาการจัดเก็บของข้อมูลที่ยังไม่มีอายุการจัดเก็บไว้เป็นนโยบายที่เป็นมาตรฐานเดียวกันจะทำให้ธนาคารประมวลผลได้เป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

4.3.2. การกำหนดนโยบายการเก็บรักษา (Retention Policy)

จากข้อกำหนดของแนวปฏิบัติในหัวข้อการเก็บรักษาและระยะเวลาการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของสมาคมธนาคารไทยที่กำหนดให้ธนาคารควรจัดทำนโยบายการเก็บรักษาข้อมูล (Retention Policy) แต่ในรายละเอียดของแนวปฏิบัติยังไม่มี ความชัดเจนในเรื่องของข้อกำหนดและเนื้อหาที่ควรกำหนดในนโยบายอย่างเป็นมาตรฐานเพื่อให้ธนาคารพาณิชย์สามารถถือปฏิบัติได้อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้เขียนได้ศึกษาและพบตัวอย่างของนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลของธนาคาร ซึ่งกำหนดให้ธนาคารต้องมีนโยบายการเก็บรักษาเอกสารที่กำหนดให้มีการเก็บรักษาและทำลายเอกสารที่ธนาคารได้รับหรือสร้างขึ้นอย่างเป็นระบบ นโยบายนี้ต้องระบุถึงเอกสารทั้งหมดโดยไม่คำนึงถึงรูปแบบทาง

กายภาพหรือทางอิเล็กทรอนิกส์ และนโยบายนี้ต้องแนะนำให้เจ้าหน้าที่ธนาคารทราบว่าควรเก็บเอกสารแต่ละประเภทไว้นานแค่ไหน ซึ่งข้อกำหนดของระยะเวลาเก็บรักษาเอกสารทั้งหมดของธนาคารในปัจจุบันยังไม่มีกรอบรวมเป็นนโยบายที่ชัดเจน ยังคงกระจายอยู่ตามกฎเกณฑ์และกฎระเบียบที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การจัดการเก็บเอกสารเกิดความสับสน ซึ่งหน่วยงานกำกับดูแลของธนาคารในต่างประเทศบางแห่งได้สร้างรูปแบบกำหนดการที่จะแสดงรายการเอกสารประเภทเอกสารและระยะเวลาการเก็บรักษาที่จำเป็นสำหรับเอกสารแต่ละประเภท โดยควรต้องทบทวนรายการดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ¹⁵⁰

ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยยังไม่ได้มีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนสำหรับการกำหนดรายการเอกสารและประเภทเอกสารรวมถึงระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสารแต่ละประเภทอย่างชัดเจนและเป็นมาตรฐาน ผู้เขียนจึงได้ดำเนินการศึกษาถึงนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลของต่างประเทศดังตัวอย่างเช่น สมาคมกฎหมายแห่งสิงคโปร์ มีการกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลโดยเฉพาะ ซึ่งแนวปฏิบัตินี้กำหนดขึ้นมาจากคำวินิจฉัยของสมาคมกฎหมายแห่งสิงคโปร์ ปี 1989 ซึ่งแนวปฏิบัติดังกล่าวมีการกำหนดหมวดหมู่ของการจัดเก็บและทำลายเอกสารทั้งรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลเอกสารต้นฉบับหรือสำเนาต่าง ๆ ระยะเวลาในการเก็บรักษาในส่วนนี้

ข้อพิจารณาทั่วไปสมาคมกฎหมายพิจารณาเห็นสมควรให้สมาชิกเก็บรักษาไฟล์ทั้งหมดไม่น้อยกว่า 6 ปี นับจากเวลาที่เรื่องนั้นๆ เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด เมื่อสิ้นสุดระยะเวลา สมาชิกควรพิจารณาไฟล์อีกครั้งตามลักษณะของธุรกรรมนั้นๆ และความน่าจะเป็นของการเรียกร้องที่เกิดขึ้นเพื่อตัดสินใจว่าจะเก็บไฟล์ต่อไปหรือไม่ เป็นสิ่งที่ยอมรับได้หากสมาชิกตกลงกับลูกค้าที่จะจัดเก็บไฟล์ในระยะสั้น (ตามด้วยการทำลายไฟล์) แต่สมาชิกต้องพิจารณาผลกระทบในแต่ละกรณีที่ระบุด้านล่างนี้อย่างรอบคอบ

ข้อพิจารณาจำเพาะในกรณีที่ฝ่ายหนึ่ง ได้รับการตัดสินว่าเป็นความเสียหายชั่วคราว ควรเก็บไฟล์ไว้อย่างน้อย 6 ปี นับจากวันที่ลูกค้ามีมูลเหตุเกิดขึ้นหรือการตัดสินเป็นที่สิ้นสุดสมาชิกยังต้องคำนึงถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังตัวอย่างที่ปรากฏด้านล่างนี้

(1) มาตรา 24A ของ Limitation Act (Cap 163, 1996 Rev Ed) อนุญาตให้ดำเนินการในความประมาทเลินเล่อ ก่อความรำคาญ หรือ ฝ่าฝืนหน้าที่ (ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ที่อาศัยอำนาจตาม

¹⁵⁰ Fast, E., "Document Retention Policy for Banks."

สัญญา หรือ บทบัญญัติที่ทำโดย หรือ ภายใต้กฎหมายที่เขียนขึ้น หรือ เป็นอิสระจากสัญญาหรือ บทบัญญัติใด ๆ) ภายใน 6 ปีนับจากวันที่มูลเหตุเกิดขึ้น หรือ สามปีนับจากวันแรกที่โจทก์ หรือ บุคคลใดที่เป็นมูลเหตุทั้งมีความรู้ในการฟ้องเรียกค่าเสียหายในความเสียหายที่เกี่ยวข้อง และ สิทธิในการดำเนินคดี ถ้าระยะเวลาหมดลงช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดในมาตรา 24A(3)(a) แล้วแต่อย่างใดจะถึงภายหลัง โดยอยู่ภายใต้จำกัดเวลา 15 ปีตามมาตรา 24B

(2) มาตรา 46 ของ Goods and Services Tax Act (Cap 117A, 2005 Rev Ed) กำหนดให้บันทึกภาษีเกี่ยวกับรอบระยะเวลาบัญชีที่มีกำหนดสิ้นสุด หรือ หลังจากวันที่ 1 มกราคม 2007 จะต้องจัดเก็บไม่น้อยกว่า 5 ปี นับจากวันที่สิ้นสุดรอบระยะเวลาบัญชีที่กำหนด โดยผู้ตรวจการบัญชีตกลงให้มีระยะเวลาที่สั้นลง

(3) มาตรา 67 ของ Incomes Tax Act (Cap 134, 2014 Rev Ed) กำหนดให้บันทึกและใบเสร็จที่เกี่ยวข้องกับรายได้ที่เก็บไว้เป็นเวลา 5 ปี นับจากปีที่ประเมิน

(4) มาตรา 199 ของ Companies Act (Cap 50, 2006 Rev Ed) กำหนดให้บัญชี และบันทึกต่างๆ ที่อธิบายธุรกรรมและสถานะทางการเงินของบริษัท จะถูกจัดเก็บโดยบริษัทเป็นเวลา 5 ปี นับจากวันสิ้นสุดของปีการเงินที่ธุรกรรมหรือการดำเนินการที่ซึ่งบันทึกที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นเสร็จสมบูรณ์ สมาชิกควรเก็บไฟล์ที่นำเสนอเป็นเวลา 6 ปีนับจากวันสิ้นสุดของธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง¹⁵¹

นอกจากนี้ผู้เขียนได้ศึกษาถึงตัวอย่างนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลของแนวปฏิบัติภายใต้มาตรฐานสากล GDPR จะต้องมีการกำหนดการสิ้นอายุของแต่ละเอกสารไว้โดยเฉพาะด้วย¹⁵² ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงรูปแบบของนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Retention Policy) ผู้เขียนศึกษาโดยเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ธนาคารพาณิชย์มีการกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บ และระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดดังนี้

การจัดทำนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ควรเริ่มต้นจาก การจัดประเภทข้อมูลในนโยบายการเก็บรักษาข้อมูล การจัดประเภทควรมีทิศทางเฉพาะสำหรับการจัดการวงจรชีวิตของข้อมูล ซึ่งรวมถึงข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลประเภทใด เช่น เป็นข้อมูลสาธารณะ ข้อมูลสำหรับใช้ภายในธนาคาร ข้อมูลที่เป็นความลับ ข้อมูลถูกจำกัด และพิจารณาว่าควรเก็บไว้เป็นระยะเวลาเท่าใด ควร

¹⁵¹ THE LAW SOCIETY OF SINGAPORE, "Practice Direction 3.12.1,[Formerly Pdr 2013, Para 46; Council's Practice Direction 1 of 1999],Storage and Destruction of Documents."

¹⁵² CLIFFORD CHANCE, "Data Retention Policy."page 1

จัดเก็บข้อมูลไว้ที่ใดและมีระดับความปลอดภัยเท่าใด หลังจากนั้นกำหนดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้การสร้างและใช้การจัดการวงจรชีวิตเอกสารที่เกี่ยวข้องและอ้างถึงการเก็บรักษาข้อมูล การกำกับดูแล การทำลายข้อมูลหรือการเก็บข้อมูลอย่างถาวร การเข้าถึงข้อมูล และการควบคุม โดยให้เริ่มจากการลำดับความสำคัญของข้อมูลที่มีความอ่อนไหวก่อน และตามข้อมูลที่มีลำดับความสำคัญรองลงมา รวมไปถึงเก็บเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น และควรที่จะลบหรือทำลายข้อมูลที่ไม่ใช้และไม่เป็นปัจจุบัน¹⁵³ ดังนั้นจากที่ผู้เขียนจึงมีความเห็นสองแนวทางคือ

แนวทางแรก ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดขอบเขต หรือกรอบหลักการ การจัดทำนโยบาย การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับธนาคารพาณิชย์ หรือกำหนดแนวนโยบายในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้ธนาคารพาณิชย์นำไปกำหนดเป็นนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับถือปฏิบัติตามให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

แนวทางที่สอง ภาคเอกชนโดยสมาคมธนาคารไทยร่วมกับธนาคารจัดทำแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลสำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติให้ธนาคารนำไปกำหนดเป็นนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลที่ธนาคารมีการประมวลผลไว้ใช้เป็นมาตรฐานที่สากลยอมรับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

¹⁵³ "Data Retention 101: Policies and Best Practices," [Online] Accessed: 25/10/2021.

บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงปัญหาความจำเป็นในการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารพาณิชย์ เป็นการศึกษาจากขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ,สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ และสินเชื่อบัตรเครดิต ในบทที่ 2 ตั้งแต่ขั้นตอนการเริ่มเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ เมื่อลูกค้าประสงค์ที่จะขอสินเชื่อกับธนาคาร จะเข้าสู่กระบวนการสมัครและขออนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อตามที่เจ้าของข้อมูลได้ยื่นความประสงค์ หากเป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อันมีหลักประกันเป็นอสังหาริมทรัพย์ในการประกอบการกู้ยืม ธนาคารจะประเมินราคาหลักประกันนั้นเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ พร้อมทั้งจดทะเบียนนิติกรรมให้หลักประกันมีความสมบูรณ์สามารถบังคับใช้ได้ตามกฎหมาย เมื่อธนาคารอนุมัติสินเชื่อและลูกค้าได้ใช้สินเชื่อตามที่ได้รับการพิจารณา ธนาคารจะมีระบบการติดตามทวงถามให้ผู้กู้หรือผู้ขอสินเชื่อชำระหนี้ที่ค้างค้างชำระ อีกทั้งยังมีกิจกรรมที่มีเฉพาะการให้บริการสินเชื่อบัตรเครดิตเท่านั้นในการดำเนินกิจกรรมคือ การให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต และธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต เพื่อให้การใช้สินเชื่อของผู้กู้หรือผู้ขอสินเชื่อนั้นมีประสิทธิภาพ และควบคุมการกระทำจากการทุจริตที่จะเกิดขึ้นจากใช้สินเชื่ออีกด้วย ผลภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการแล้ว ธนาคารมีความมุ่งหวังที่จะปรับปรุงพัฒนาให้ การให้บริการสินเชื่อในผลิตภัณฑ์และบริการนั้นมีประสิทธิภาพ และนำข้อร้องเรียนที่ได้รับมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการจนถึงการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินธุรกิจของธนาคารจำนวน ทั้งสิ้น 7 ขั้นตอน โดยผู้เขียนได้ศึกษาจากกฎหมายที่เกี่ยวข้อง, ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของธนาคาร จากจำนวนการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลทั้ง 7 กิจกรรมนั้น ผู้เขียนพบว่ามีความจำเป็นที่ธนาคารอาจฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล มีทั้งหมด 44 วัตถุประสงค์ และเพื่อการศึกษาที่ชัดเจน ผู้เขียนได้รวบรวมวัตถุประสงค์ที่เหมือนกันนำไปพิจารณาทดสอบการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมจำนวน 12 วัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นการพิจารณาจากการเลือกใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมที่ธนาคารได้ประกาศไว้ในนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) เปรียบเทียบกับหนังสือให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยได้นำวัตถุประสงค์เหล่านั้นมาศึกษาถึงหลักการตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

โดยเป็นการศึกษาจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 , กฎหมาย General Data Protection ของสหภาพยุโรป ซึ่งเป็นต้นแบบในการร่างกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นหลักมาตรฐานสากล ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้สินเชื่อภายใต้ขอบเขตที่ผู้เขียนดำเนินการศึกษา และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสมาคมธนาคารไทย และศึกษาถึงกฎหมายและมาตรฐานการดำเนินการเกี่ยวกับจัดการข้อมูลของธนาคารต่างประเทศ อาทิเช่น ธนาคารกลางเชก Czech National Bank (CNB), แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลตามคำวินิจฉัยของสมาคมกฎหมายแห่งสิงคโปร์ ปี 1989, Delaware Administrative Code ใน Title 5 - Banking: State Bank Commissioner รวมไปถึงกฎหมายการธนาคารของประเทศสหรัฐอเมริกา Equal Credit Opportunity Act เป็นต้น ทำให้เห็นถึงปัญหาของการปฏิบัติ และความไม่ชัดเจนของประกาศกฎเกณฑ์ที่ควบคุมธุรกิจสถาบันการเงินให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานสากลอันเป็นที่ยอมรับเกี่ยวกับการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของกิจกรรมต่าง ๆ และอุปสรรคที่ทำให้ธนาคารยังไม่มีมีความมั่นใจที่จะดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

5.1. บทสรุป

จากการศึกษาถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Processing Activity) ของการให้สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ผู้สูงอายุ และสินเชื่อบัตรเครดิต ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สามารถสรุปการประมวลผลกิจกรรมการให้สินเชื่อรวมถึงการใช้ฐานทางกฎหมายสำหรับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล การพิจารณาการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม (Legitimate Interest) ระยะเวลาอันพึงคาดหมาย และมาตรฐานระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

5.1.1. กิจกรรมและวัตถุประสงค์การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

กิจกรรมการประมวลผลที่ธนาคารพาณิชย์มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้น โดยหลักเกณฑ์การพิจารณาจัดกลุ่มกิจกรรม ผู้เขียนพิจารณาจากขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมือนกันในแต่ละ

ละผลิตภัณฑ์ และหากมีผลิตภัณฑ์ใดมีขั้นตอนวิธีปฏิบัติงานที่มีความเฉพาะเจาะจงสำหรับการให้บริการ จะดำเนินการพิจารณาแยกกลุ่มออกการพิจารณาให้มีความครบถ้วนตามลักษณะการไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 45 กิจกรรมและวัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

กิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	วัตถุประสงค์การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ (A1)	เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest), ฐานความยินยอม (Consent)
การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ (A1)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest), ฐานความยินยอม (Consent)
การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ (A1)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมายและโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ ซึ่งประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest), ฐานความยินยอม (Consent)
การสมัครและการอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อ (A2)	เพื่อยืนยันตัวตนของลูกค้า ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลและเอกสารประกอบการขอสินเชื่อ	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
การสมัครและการอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อ (A2)	วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอนุมัติสินเชื่อ	ฐานสัญญา (Contract)
การสมัครและการอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อ (A2)	เพื่อจัดทำเอกสารสัญญาสินเชื่อ ให้มีผลบังคับได้ตามกฎหมาย	ฐานสัญญา (Contract)

กิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	วัตถุประสงค์การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
การสมัครและการอนุมัติหรือปฏิเสธ สินเชื่อ (A2)	เพื่อสอบถามเอกสารให้เป็นไปตามประกาศของ ธนาคารแห่งประเทศไทย	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
การสมัครและการอนุมัติหรือปฏิเสธ สินเชื่อ (A2)	เพื่อตรวจสอบข้อมูลเครดิตและประวัติการใช้ เครดิต สำหรับการพิจารณาสินเชื่อ	ฐานความยินยอม (Consent)
การสมัครและการอนุมัติหรือปฏิเสธ สินเชื่อ (A2)	เพื่อใช้ในการรับส่งคำขอบัตรเครดิตของผู้ ให้บริการภายนอก	ฐานความยินยอม (Consent)
การประเมินราคาและจดทะเบียน หลักประกัน (A3)	เพื่อพิจารณามูลค่าหลักประกันประกอบการให้ สินเชื่อ	ฐานสัญญา (Contract)
การประเมินราคาและจดทะเบียน หลักประกัน (A3)	เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับทรัพย์สิน หลักประกัน	ฐานสัญญา (Contract)
การประเมินราคาและจดทะเบียน หลักประกัน (A3)	จัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกัน ส่งข้อมูล ให้กับคณะกรรมการอนุมัติราคาประเมิน หลักประกัน	ฐานสัญญา (Contract)
การประเมินราคาและจดทะเบียน หลักประกัน (A3)	จดทะเบียนนิติกรรมกับกรมที่ดิน หรือหน่วยงาน ของรัฐเพื่อให้นิติกรรมหลักประกันมีผลสมบูรณ์	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)

กิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	วัตถุประสงค์การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
การประเมินราคาและจัดทะเบียน หลักประกัน (A3)	รายงานข้อมูลแก่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการ ฟอกเงิน (กรณีทรัพย์สินมีมูลค่าเกินกว่า 5 ล้านบาท)	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
การประเมินราคาและจัดทะเบียน หลักประกัน (A3)	เพื่ออนุมัติราคาประเมินหลักประกัน	ฐานสัญญา (Contract)
การประเมินราคาและจัดทะเบียน หลักประกัน (A3)	เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับทรัพย์สิน หลักประกันของผู้ให้บริการภายนอก	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest)
การประเมินราคาและจัดทะเบียน หลักประกัน (A3)	จัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกันของบริษัทผู้ ให้บริการภายนอกเพื่อ ส่งข้อมูลให้กับคณะกรรมการ อนุมัติราคาประเมินหลักประกันของธนาคาร	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของธนาคาร (Legitimate Interest)
การติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4)	เพื่อแจ้งเตือนการชำระหนี้	ฐานสัญญา (Contract)
การติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4)	เพื่อติดตามวงวงถวนหนี้ และรายงานผลการติดตาม	ฐานสัญญา (Contract)
การติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4)	เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิในการตัดหักวงถวนหนี้	ฐานสัญญา (Contract)
การติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4)	เพื่อติดตามหนี้และฟ้องคดีตามกฎหมาย	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
การติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4)	เพื่อใช้รับชำระหนี้คืนจากลูกหนี้	ฐานสัญญา (Contract)

กิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	วัตถุประสงค์การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
การติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4)	เพื่อติดตามหนี้และป้องกันและฟ้องคดีตามกฎหมายของผู้ให้บริการภายนอก	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
การติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4)	เพื่อใช้ดำเนินการนิติกรรมการถอนหลักประกัน	ฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Obligation)
การติดตามหนี้และการชำระหนี้ (A4)	เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการยกเลิกสินเชื่อบัตรเครดิต	ฐานสัญญา (Contract)
การให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5)	เพื่อใช้ในการดำเนินการขอรหัสอนุมัติรายการผ่านระบบ	ฐานสัญญา (Contract)
การให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5)	เพื่อใช้ติดตามตรวจสอบ และประกอบการค้าเงินการยกเลิกรายการ	ฐานสัญญา (Contract)
การให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5)	เพื่อใช้ยืนยันตัวตนผู้ถือบัตร	ฐานสัญญา (Contract)
การให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5)	เพื่อดำเนินการอายัดบัตร/ปฏิเสธรายการในระบบงาน ได้ถูกต้อง	ฐานสัญญา (Contract)
การให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5)	เพื่อดำเนินการตามคำร้องของลูกค้า	ฐานสัญญา (Contract)

กิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	วัตถุประสงค์การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
การให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5)	เพื่อนำข้อมูลวิเคราะห์ รายการที่ลูกค้าปฏิเสธเกิดจากการใช้จริงหรือเกิดการทุจริตหากเป็นรายการทุจริตจะใช้ข้อมูลเพื่อการเรียกเงินคืน ตามข้อกำหนด	ฐานสัญญา (Contract)
การให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5)	ปรับปรุงรายการและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าเพื่อทำการคืนเงินเข้าระบบ	ฐานสัญญา (Contract)
การให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5)	เพื่อการตรวจสอบเอกสารคำขอของลูกค้า	ฐานสัญญา (Contract)
การให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5)	เพื่อแจ้งให้ Issuer Bank ดำเนินการยกเลิกรายการ	ฐานสัญญา (Contract)
การให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5)	เพื่อแจ้งให้ Acquiring Bank ทราบผลการยกเลิกรายการ	ฐานสัญญา (Contract)
การให้บริการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต (A5)	เพื่อดำเนินการตามคำร้อง และแจ้งผลกลับไปยัง Payment Processor	ฐานสัญญา (Contract)
ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6)	เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลบันทึกเข้าระบบ	ฐานสัญญา (Contract)

กิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	วัตถุประสงค์การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6)	เพื่อประกอบกิจการตกลงยอมรับอัตราค่าธรรมเนียมและกรณีข้อพิพาทอื่น ๆ อันเนื่องมาจากการให้บริการ	ฐานสัญญา (Contract)
ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6)	เพื่อใช้เป็นเอกสารยืนยันความถูกต้อง	ฐานสัญญา (Contract)
ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6)	เพื่อเป็นข้อมูลให้พิจารณาอนุมัติ	ฐานสัญญา (Contract)
ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6)	เพื่อพิจารณาอนุมัติรับเป็นร้านค้า	ฐานสัญญา (Contract)
ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (A6)	เพื่อขาย / ยกเลิกร้านค้าหากพบว่าเป็นการกระทำที่ทุจริต	ฐานสัญญา (Contract)
กระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7)	เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (Legitimate Interest)
กระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7)	เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องของลูกค้า	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (Legitimate Interest)
กระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7)	เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (Legitimate Interest)
กระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7)	เพื่อให้ลูกค้าทำแบบสำรวจความพึงพอใจ	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (Legitimate Interest)

กิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	วัตถุประสงค์การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	ฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
กระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7)	เพื่อใช้ในการทำการสำรวจผลเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (Legitimate Interest)
กระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7)	เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (Legitimate Interest)
กระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7)	วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน	ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม (Legitimate Interest)
กระบวนการปรับปรุงคุณภาพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (A7)	ขยายสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้าผ่านร้านค้าที่ร่วมโครงการ	ฐานความยินยอม (Consent)

ดังนั้นเมื่อพิจารณาขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อในแต่ละขั้นตอนผ่านมุมมองของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 จะพบว่าทุกกิจกรรมการประมวลผลข้างต้นนั้น มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลทุกกระบวนการ และมีการอ้างฐานการประมวลผลอย่างน้อยฐานใดฐานหนึ่งตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของสมาคมไทย¹

5.1.2. วัตถุประสงค์ที่ใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม (Legitimate Interest)

จากศึกษาถึงกิจกรรมการประมวลผลในแต่ละกิจกรรมดังที่ได้ศึกษาไว้ในบทที่ 3 ผู้เขียนจึงได้นำเอาวัตถุประสงค์ที่ธนาคารพาณิชย์อาจอ้างฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม (Legitimate Interest) มาศึกษาถึงประกาศและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม โดยมีผลสรุปดังนี้

ลำดับ	ประเภทสินเชื่อ	วัตถุประสงค์
1	(PL1)	เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
2	(PL2)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย
3	(PL3)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ ซึ่งประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ
4	(HL1)	เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
5	(HL2)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย
6	(HL3)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ ซึ่งประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ
7	(OL1)	เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
8	(OL2)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย
9	(OL3)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับ

¹ สมาคมธนาคารไทย, "แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย."

ลำดับ	ประเภทสินค้า	วัตถุประสงค์
		สำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ ซึ่งประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ
10	(CC1)	เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
11	(CC2)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อลูกค้าเป้าหมาย
12	(CC3)	เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการโทรติดต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และโทรติดต่อกลับสำหรับลูกค้าที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ ซึ่งประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกลับ
13	(HL15)	เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับทรัพย์สินหลักประกันของผู้ให้บริการภายนอก
14	(HL16)	จัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกันของบริษัทผู้ให้บริการภายนอก เพื่อ ส่งข้อมูลให้กับคณะกรรมการอนุมัติราคาประเมินหลักประกันของธนาคาร
15	(OL15)	เพื่อดำเนินการประเมินราคาหลักประกันกับทรัพย์สินหลักประกันของผู้ให้บริการภายนอก
16	(OL16)	จัดทำรายงานประเมินราคาหลักประกันของบริษัทผู้ให้บริการภายนอก เพื่อ ส่งข้อมูลให้กับคณะกรรมการอนุมัติราคาประเมินหลักประกันของธนาคาร
17	(PL14)	เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง
18	(PL15)	เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องขอของลูกค้า
19	(PL16)	เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์
20	(PL17)	เพื่อให้ลูกค้าทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
21	(PL18)	เพื่อใช้ในการทำรายการสรุปผลเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ
22	(PL19)	เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและ

ลำดับ	ประเภทสินเชื่อ	วัตถุประสงค์
		กำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า
23	(PL20)	วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน
24	(HL24)	เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง
25	(HL25)	เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องขอของลูกค้า
26	(HL26)	เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์
27	(HL27)	เพื่อให้ลูกค้าเข้าไปทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
28	(HL28)	เพื่อใช้ในการทำรายการสรุปผลเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ
29	(HL29)	เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า
30	(HL30)	วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน
31	(OL24)	เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง
32	(OL25)	เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องขอของลูกค้า
33	(OL26)	เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์
34	(OL27)	เพื่อให้ลูกค้าเข้าไปทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
35	(OL28)	เพื่อใช้ในการทำรายการสรุปผลเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ
36	(OL29)	เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า
37	(OL30)	วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน
38	(CC29)	เพื่อใช้ตรวจสอบรายการเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้ง
39	(CC30)	เพื่อให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำร้องขอของลูกค้า
40	(CC31)	เพื่อติดต่อลูกค้าในการรักษาความสัมพันธ์

ลำดับ	ประเภทสินเชื่อ	วัตถุประสงค์
41	(CC32)	เพื่อให้ลูกค้าเข้าไปทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
42	(CC33)	เพื่อใช้ในการทำรายการสรุปผลเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ
43	(CC34)	เพื่อวิเคราะห์กำหนดผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมทั้งด้านความสามารถทางการเงิน ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ พัฒนาและกำหนดการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานแก่ลูกค้า
44	(CC35)	วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน

5.1.3. ความไม่สอดคล้องของการอ้างอิงฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม

แม้จะมีประกาศกฎเกณฑ์ที่ประกาศให้ธนาคารต้องดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดก็ตาม แต่ประกาศกฎเกณฑ์ดังกล่าวในแต่ละกิจกรรมยังไม่มีกำหนดเป็นแนวนโยบายให้มีการควบคุมการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบมารองรับที่ชัดเจน ทำให้ไม่มีแนวทางในการเลือกใช้หรือการปฏิบัติกับวัตถุประสงค์ที่ใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งจะเห็นได้จากการเลือกใช้ฐานการประมวลผลที่ไม่เหมือนกันของธนาคารพาณิชย์ แม้จะเป็นการประมวลผลในวัตถุประสงค์เดียวกัน และถึงแม้จะมีแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากสมาคมธนาคารไทยก็ตามแต่เนื้อหาในแนวปฏิบัติก็ยังไม่มีความชัดเจนหรือการทดสอบการใช้ฐานการประมวลผลในกิจกรรมที่ผู้เขียนได้ดำเนินการศึกษา ทำให้ธนาคารหลายแห่งยังไม่มี ความมั่นใจที่จะใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบธรรม และเลือกที่จะขอความยินยอมกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแทน จึงเป็นประเด็นปัญหาของความไม่ชัดเจนของประกาศกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถาบันการเงินเกี่ยวกับการดำเนินการประมวลผลสำหรับวัตถุประสงค์ที่อ้างอิงฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ผู้เขียนจึงได้ทดสอบการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมกับวัตถุประสงค์ที่ประมวลผลด้วยฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามหลักการมาตรฐานสากลของ GDPR ด้วยหลักการทดสอบสามประการ มีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 46 สรุปผลการทดสอบการใช้งานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม

รหัส วัตถุประสงค์	ขั้นตอนที่ 1		ขั้นตอนที่ 2		ขั้นตอนที่ 3		
	ประโยชน์โดยชอบเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทางธุรกิจหรือตามกฎหมายหรือไม่	จำเป็น หรือไม่	วิธีการได้ สัดส่วน หรือไม่	เจ้าของข้อมูล คาดหวังได้ หรือไม่	เป็นประโยชน์ ต่อเจ้าของ ข้อมูลหรือไม่	ผลกระทบ ในทางลบต่อ บุคคล	มีการป้องกัน ควบคุมหรือไม่
P1	ใช่ - เป็นไปตามนโยบายตามประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)	จำเป็น	ได้สัดส่วน	ได้	เป็นประโยชน์	มี	มี
P2	ใช่ - เป็นไปตามนโยบายตามประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)	จำเป็น	ได้สัดส่วน	ได้	เป็นประโยชน์	มี	มี
P3	ใช่ - เป็นไปตามนโยบายตามประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)	จำเป็น	ได้สัดส่วน	ได้	เป็นประโยชน์	มี	มี

รหัส วัตถุประสงค์	ขั้นตอนที่ 1		ขั้นตอนที่ 2		ขั้นตอนที่ 3		
	ประโยชน์โดยชอบเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทางธุรกิจหรือตามกฎหมายหรือไม่	จำเป็น หรือไม่	วิธีการได้ สัดส่วน หรือไม่	เจ้าของข้อมูล คาดหวังได้ หรือไม่	เป็นประโยชน์ ต่อเจ้าของ ข้อมูลหรือไม่	ผลกระทบ ในทางลบต่อ บุคคล	มีการป้องกัน ควบคุมหรือไม่
P4	ใช่ - ตามแผนนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการประเมินราคาหลักทรัพย์หรือและอสังหาริมทรัพย์หรือการขยายที่ได้มาจากการรับชำระ การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ	จำเป็น	ได้สัดส่วน	ได้	เป็นประโยชน์	มี	มี
P5	ใช่ - ตามแผนนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการประเมินราคาหลักทรัพย์หรือและอสังหาริมทรัพย์หรือการขยายที่ได้มาจากการรับชำระ การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ	จำเป็น	ได้สัดส่วน	ได้	เป็นประโยชน์	มี	มี

รหัส วัตถุประสงค์	ขั้นตอนที่ 1		ขั้นตอนที่ 2		ขั้นตอนที่ 3		
	ประโยชน์โดยชอบเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทางธุรกิจหรือตามกฎหมายหรือไม่	จำเป็น หรือไม่	วิธีการได้ สัดส่วน หรือไม่	เจ้าของข้อมูล คาดหวังได้ หรือไม่	เป็นประโยชน์ ต่อเจ้าของ ข้อมูลหรือไม่	ผลกระทบ ในทางลบต่อ บุคคล	มีการป้องกัน ควบคุมหรือไม่
P6	ใช่ - เป็นไปตามนโยบายตามประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)	จำเป็น	ได้สัดส่วน	ได้	เป็นประโยชน์	มี	มี
P7	ใช่ - เป็นไปตามนโยบายตามประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)	จำเป็น	ได้สัดส่วน	ได้	เป็นประโยชน์	มี	มี
P8	ใช่ - เป็นไปตามนโยบายตามประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)	จำเป็น	ได้สัดส่วน	ได้	เป็นประโยชน์	มี	มี

รหัส วัตถุประสงค์	ขั้นตอนที่ 1		ขั้นตอนที่ 2		ขั้นตอนที่ 3		
	ประโยชน์โดยชอบเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทางธุรกิจหรือตามกฎหมายหรือไม่	จำเป็น หรือไม่	วิธีการได้ สัดส่วน หรือไม่	เจ้าของข้อมูล คาดหวังได้ หรือไม่	เป็นประโยชน์ ต่อเจ้าของ ข้อมูลหรือไม่	ผลกระทบ ในทางลบต่อ บุคคล	มีการป้องกัน ควบคุมหรือไม่
P9	ใช่ - เป็นไปตามนโยบายตามประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)	จำเป็น	ได้สัดส่วน	ได้	เป็นประโยชน์	มี	มี
P10	ใช่ - เป็นไปตามนโยบายตามประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)	จำเป็น	ได้สัดส่วน	ได้	เป็นประโยชน์	มี	มี
P11	ใช่ - เป็นไปตามนโยบายตามประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)	จำเป็น	ได้สัดส่วน	ได้	เป็นประโยชน์	มี	มี

รหัส วัตถุประสงค์	ขั้นตอนที่ 1		ขั้นตอนที่ 2		ขั้นตอนที่ 3		
	ประโยชน์โดยชอบเป็นไปตามวัตถุประสงค์	จำเป็น หรือไม่	วิธีการได้ สัดส่วน หรือไม่	เจ้าของข้อมูล คาดหวังได้ หรือไม่	เป็นประโยชน์ ต่อเจ้าของ ข้อมูลหรือไม่	ผลกระทบ ในทางลบต่อ บุคคล	มีการป้องกัน ควบคุมหรือไม่
P12	วัตถุประสงค์หรือตามกฎหมายหรือไม่ ใช่ - เป็นไปตามนโยบายตามประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส.1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)	จำเป็น	ได้สัดส่วน	ได้	เป็นประโยชน์	มี	มี

5.1.4. มาตรการควบคุมการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม

เมื่อผู้เขียนได้พิจารณาถึงหลักการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสหภาพยุโรป GDPR นั้นมีหลักการและแนวทางให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลที่จะอ้างฐานการประมวลผลเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมต้องมีการกำหนดมาตรการควบคุมป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ซึ่งจากการพิจารณาการประเมินผลการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในแต่ละกิจกรรมตามหัวข้อที่ 4.1 แล้ว ผู้เขียนยังได้ศึกษาถึงหลักการและแนวปฏิบัติในการกำหนดมาตรการควบคุมและป้องกันผลกระทบจากการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมของต่างประเทศเพิ่มเติม เพื่อเป็นหลักการให้กับธนาคารพาณิชย์ในการกำหนดมาตรการควบคุมการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมดังตารางสรุปผลต่อไปนี้

ตารางที่ 47 ตัวอย่างมาตรการป้องกัน และควบคุมการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม

ลำดับ	มาตรการป้องกันและการควบคุม (SAFEGUARDS AND COMPENSATING CONTROLS)
1	เพิ่มตัวเลือกให้เจ้าของข้อมูลสามารถเข้าถึงและคัดค้านการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกรณีที่มีการรุกร้าความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูล ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัวที่เมื่อเจ้าของข้อมูลเห็นโฆษณานั้น ๆ หรือขณะที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์กำลังนำเสนอบริการ
2	ควบคุมรายละเอียดเกี่ยวกับการโฆษณาและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในการโฆษณาผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นอย่างเหมาะสม
3	กำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกต้องจัดให้มีมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล
4	การลดขนาดข้อมูลให้น้อยที่สุดโดยใช้ข้อมูลเท่าที่จำเป็น
5	กำหนดกฎเกณฑ์ในการเข้าถึงข้อมูลที่เข้มงวด
6	การจำกัดการใช้ข้อมูล

ลำดับ	มาตรการป้องกันและการควบคุม (SAFEGUARDS AND COMPENSATING CONTROLS)
7	การลดขนาดของข้อมูลรวมถึงการระบุตัวตนและการใช้นามแฝงตามความเหมาะสม
8	ลบข้อมูลอย่างปลอดภัยจากระบบรักษาความปลอดภัยที่ตรวจสอบย้อนกลับได้หลังการใช้งาน เพิ่มช่องทางให้สามารถปฏิเสธหรือยกเลิกการรับข้อมูลหรือผลิตภัณฑ์
9	ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงประกาศความเป็นส่วนตัวของธนาคารได้โดยง่าย

ดังนั้นเมื่อศึกษาถึงแนวทางปฏิบัติในการกำหนดมาตรการป้องกันของต่างประเทศหรือหลักการมาตรฐานสากลของ GDPR พบว่าประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยยังไม่มี ความชัดเจนในการวางแนวทางให้ธนาคารพาณิชย์กำหนดมาตรการป้องกันกรณีใช้ฐานนี้เพื่อควบคุมสมดุลการใช้ประโยชน์อันชอบธรรมกับสิทธิของเจ้าของข้อมูลเพื่อเป็นการรักษาสมดุลระหว่างประโยชน์กับผลกระทบของสิทธิเสรีภาพของบุคคล

5.1.5. บุคคลที่เหมาะสมในการเป็นผู้ประเมินการใช้ฐานประโยชน์อันชอบธรรม (LIA)

ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงิน ยังไม่มีประกาศกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบหรือนโยบายที่กำหนดให้ธนาคารต้องกำหนดผู้รับผิดชอบการประเมินผลการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมและการตรวจสอบผลการประเมินให้มีความสมดุลเป็นธรรม และหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกันทางด้านผลประโยชน์ (conflict of interest) ซึ่งการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามหลักการมาตรฐานสากล GDPR ได้กล่าวถึงในทางปฏิบัติว่าผู้ควบคุมข้อมูลอาจต้องสร้างการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างบุคคลที่ลงชื่อในแบบประเมิน และผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากการประมวลผลข้อมูลแยกออกจากกัน

5.1.6. รูปแบบการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม

จากการศึกษาพบว่า ยังไม่มีประกาศกฎเกณฑ์กำหนดรูปแบบการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมให้มีหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดที่ต้องใช้ประเมินที่ใช้ร่วมกันภายใต้ธุรกิจสถาบันการเงิน เพื่อให้ทุกธนาคารสามารถประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมได้ตามหลัก

มาตรฐานสากล ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผลการประเมินมีประสิทธิภาพ และสามารถแสดงต่อธนาคารแห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่นใดได้เมื่อมีการร้องขอ รวมถึงการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินให้มีหลักการที่เหมาะสมไม่มีผลประโยชน์ที่ขัดแย้งกันตามหลักมาตรฐานสากล ดังนั้นควรต้องกำหนดรูปแบบให้เป็นมาตรฐานสำหรับใช้กับกิจการของธนาคารพาณิชย์ โดยผู้เขียนได้ศึกษาถึงรูปแบบแนวคำถามที่เป็นแนวปฏิบัติภายใต้หลักการกฎหมายสากล GDPR เพื่อเป็นแนวทางในการนำคำถามไปปรับปรุงพัฒนารูปแบบการประเมินให้เป็นมาตรฐานสากลต่อไป

5.1.7. มาตรฐานระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล

จากการศึกษาถึงการไหลเวียนข้อมูลส่วนบุคคลในบทที่ 3 พบปัญหากรณีข้อมูลที่ไม่มีกฎหมายหรือประกาศกฎเกณฑ์กำหนดอายุของการจัดเก็บเอาไว้ ซึ่งอายุการจัดเก็บกรณีข้อมูลที่ไม่มีอายุการจัดเก็บตามกฎหมาย ควรมีแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยในการกำหนดมาตรฐานของระยะเวลาที่ธนาคารจะดำเนินการจัดเก็บไว้ในแต่ละประเภทว่า ควรมีมาตรฐานระยะเวลาการจัดเก็บอย่างไร เพื่อให้ธนาคารใช้สำหรับการกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลที่ไม่มีกำหนดระยะเวลาและกำหนดนโยบายสำหรับการจัดเก็บข้อมูลไว้ใช้ภายในธนาคารเพื่อให้เป็นไปตามหลักการมาตรฐานสากล

5.1.8. นโยบายการเก็บรักษาข้อมูล (Retention Policy)

นอกจากนั้นจากการศึกษายังพบว่าปัจจุบันไม่มีประกาศหรือกฎเกณฑ์ที่กำหนดให้ธนาคารต้องจัดทำนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล แม้ในปัจจุบันจะมีการออกประกาศแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่อง การกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance) อันกำหนดถึงนโยบายการกำกับดูแลข้อมูลของสถาบันการเงิน และโครงสร้างการกำกับดูแลข้อมูลตามหลัก Three Lines of defense การบริหารจัดการตลอดวงจรชีวิตข้อมูล² ซึ่งในส่วนนี้ยังไม่มีกำหนดหลักการสำหรับจัดทำนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลเพื่อกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์นำไปพิจารณาจัดทำนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามหลักการกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

² ธนาคารแห่งประเทศไทย, "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance)." หน้า 1

5.2. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงประเด็นปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารพาณิชย์เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ควบคู่กับการศึกษากฎหมาย General Data Protection Regulation ของสหภาพยุโรป และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสมาคมนานาชาติไทย โดยศึกษาจากการไหลเวียนของข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารมีความเกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีข้อมูลมหาศาล นำไปสู่การพิจารณาแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้องและเป็นไปตามหลักมาตรฐานสากลและแนวทางปฏิบัติของธนาคารต่างประเทศที่หลักสากลยอมรับ จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

(1) กรณีความไม่ชัดเจนของประกาศและกฎเกณฑ์ในการเลือกใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคารพาณิชย์จนเกิดปัญหาความไม่สอดคล้องในการอ้างอิงการประมวลผลในวัตถุประสงค์เดียวกัน ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะดังนี้

แนวทางที่หนึ่ง ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเงื่อนไขและกรอบหลักการโดยกว้างเกี่ยวกับการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมสำหรับวัตถุประสงค์ที่อาจมีการประมวลผลโดยธนาคารพาณิชย์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และกำหนดเงื่อนไขหลักการของรูปแบบการประเมินผลการใช้ประโยชน์อันชอบธรรมสำหรับวัตถุประสงค์ในการประมวลผลของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากมีลักษณะการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมือนกันตามแนวนโยบายในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อให้ธนาคารนำไปเป็นหลักการในการพิจารณาประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมให้เป็นมาตรฐาน

แนวทางที่สอง ภาคเอกชนโดยสมาคมนานาชาติไทยร่วมกับธนาคารพาณิชย์ ร่วมกันพิจารณา กำหนดวัตถุประสงค์ที่อาจอ้างอิงฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม และพิจารณาประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมร่วมกันในวัตถุประสงค์ที่มีการประมวลผลอย่างเดียวกัน เพื่อร่วมกันวิเคราะห์และประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม สำหรับเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานสำหรับการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมโดยเฉพาะ ถึงแม้ว่าปัจจุบันสมาคมนานาชาติไทยจะมีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลก็ตาม แต่ก็ยังไม่มีกรอบการประเมินเพื่อทดสอบการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในแต่ละวัตถุประสงค์ที่ธนาคารอาจอ้างอิงฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมได้

(2) กรณีการกำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมสำหรับการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ให้การประมวลผลนั้นสมดุลงและเหมาะสมระหว่างประโยชน์กับสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะดังนี้

แนวทางที่หนึ่ง ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารต้องพิจารณาเพิ่มเติมถึงมาตรการป้องกันที่เหมาะสม เพื่อควบคุมความสมดุลของการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในกรณีพิจารณาแล้วพบว่า การประมวลผลนั้นก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อบุคคลที่เกินดุลผลประโยชน์ของผู้ควบคุมหรือบุคคลที่สาม ธนาคารอาจใช้มาตรการบรรเทาเพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว และมาตรการเหล่านั้นต้องสามารถเปลี่ยนความสมดุลไปสู่ผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมได้

แนวทางที่สอง ภาคเอกชนโดยสมาคมธนาคารไทยร่วมกับธนาคารพาณิชย์ กำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมความสมดุลจากการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม ไว้เป็นมาตรฐานให้ธนาคารนำไปใช้กำหนดนโยบายมาตรการป้องกันบรรเทาความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดขึ้นต่อบุคคลในประโยชน์ที่เกินสมดุล

(3) กรณีที่ไม่มีการกำหนดรูปแบบการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในการพิจารณาความเหมาะสมของการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม มีข้อเสนอแนะดังนี้

แนวทางแรก ธนาคารแห่งประเทศไทยควรกำหนดให้ธนาคารต้องดำเนินการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์โดยชอบก่อนการประมวลผล และหลักเกณฑ์การประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมให้เป็นมาตรฐานเพื่อประโยชน์ในการใช้ประเมินความเหมาะสมผลกระทบ รวมถึงช่องทางการรายงานการประเมินให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย และเพื่อให้มีรูปแบบการประเมินที่สามารถแสดงให้กับคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลพิจารณาได้เมื่อมีการร้องขอ อีกทั้งควรกำหนดเงื่อนไขให้ธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดผู้ที่มีบทบาทในการประเมินผลการใช้ฐานเพื่อประโยชน์เพื่อไม่ให้ขัดแย้งทางผลประโยชน์และเป็นตามหลักการมาตรฐานสากลยอมรับ

แนวทางที่สอง สมาคมธนาคารไทยร่วมกับธนาคารพาณิชย์จัดให้มีรูปแบบการประเมินการใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมให้มีความชัดเจน เป็นมาตรฐานสำหรับธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้ธนาคารสามารถนำไปใช้ในการพิจารณากิจกรรมอื่น ๆ ที่ธนาคารทำการประมวลผลโดยใช้ฐานเพื่อประโยชน์อันชอบธรรม โดยทดสอบการประเมินกิจกรรมเพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้กับธนาคารพาณิชย์

(4) กรณีความไม่ชัดเจนของกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลและการกำหนดหลักการในการจัดทำนโยบายการเก็บรักษาข้อมูล (Retention Policy) ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะดังนี้

แนวทางแรก ธนาคารแห่งประเทศไทยควรกำหนดให้ธนาคารต้องจัดทำนโยบายการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลทุกประเภทข้อมูลที่ธนาคารพาณิชย์มีการประมวลผล โดยกำหนดกรอบหลักการ รวมถึงเงื่อนไขในการจัดทำนโยบายการเก็บรักษาข้อมูล และทบทวนนโยบายให้มีความเป็นปัจจุบัน และเหมาะสมกับสถานการณ์ และควบคุมการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปตามกฎหมาย

แนวทางที่สอง สมาคมธนาคารไทยและธนาคารพาณิชย์ร่วมกันจัดทำและกำหนดหลักเกณฑ์ และนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักการสากล เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์สามารถนำไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมกำหนดให้ธนาคารต้องทบทวนอยู่เสมอเพื่อควบคุมให้การจัดเก็บเป็นไปตามกฎหมาย

บรรณานุกรม

ตัวบทกฎหมาย

"Delaware Administrative Code."

"Directive (Eu) 2015/849 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2015."

"Equal Credit Opportunity Act."

"General Data Protection Regulation."

"Telecommunications (Interception and Access) Amendment (Data Retention) Act 2015."

"กฎกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้ำ พ.ศ. 2563."

"ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์."

"พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562."

"พระราชบัญญัติประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545."

"พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542."

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต. "ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต เรื่อง อายุข้อมูลในการประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลของบริษัทข้อมูลเครดิต และการส่งข้อมูลของสมาชิก." 2557.

———. "ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดทำและการใช้แบบจำลองด้านเครดิตของสมาชิก." 2560.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. "แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม." 2564.

———. "แนวนโยบาย เรื่องการประเมินราคาหลักประกันและอสังหาริมทรัพย์หรือการขายที่ได้มาจากการรับชำระหนี้ การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของสถาบันการเงิน." 2562.

———. "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance)." 2021.

———. "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ การลงทุนในหลักทรัพย์ และการขายสินทรัพย์ของสถาบันการเงิน." 2561.

———. "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การประเมินราคาหลักประกันและ

อสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการรับชำระหนี้การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ."

- . "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของสถาบันการเงิน." 2562.
- . แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การสอบทานธุรกรรมด้านสินเชื่อของสถาบันการเงิน. (2563).
- . "แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ." 2561.
- . แนวปฏิบัติในการติดตามทางถ่วงหนี้. (2551).
- . การกำกับดูแลด้าน Market Conduct. การปฏิบัติที่ดีด้าน Market Conduct และข้อสังเกตที่ควรปรับปรุง.
- . ที่ ธพท.ผค.ว.229/2562 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ. (2562).
- . "ที่ สนส. 6/2562 เรื่องการจัดทำ จัดเก็บ และจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน."
- . "ประกาศแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต." 2563.
- . "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)." 2561.
- . ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.1/2563 เรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่ออื่นที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย. (2563).
- . ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.2/2564 เรื่อง การให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (Reverse Mortgage). (2564).
- . ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.23/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน. (2561).
- . "ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 12/2563 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ." In สนส.12/1563, 2563.

บทความภาษาไทย

(มหาชน), ธ. แ. เ. จ. ประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice).

(มหาชน), ธ. จ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Sustainability/Customer-Relationship-Management> [เข้าถึงเมื่อ 31/10/2021]

(มหาชน), ธ. จ. นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice).

(มหาชน), ธ. จ. ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice).

(มหาชน), ธ. จ. ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice).

(มหาชน), ธ. จ. หนังสือขอความยินยอมในการเก็บรวบรวมใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับลูกค้าทั่วไป และผู้เยาว์ที่มีอายุตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป.

(มหาชน), ธ. ป. จ. ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว Privacy Notice.

(มหาชน), บ. บ. จ. การประกอบธุรกิจของแต่ละธุรกิจ.

คณะทำงานเพื่อจัดทำคู่มือการกำกับและตรวจสอบผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม. "คู่มือการกำกับและตรวจสอบผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม." 2563.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ศ. ค. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. 1, พ.,

บรรณานุกรม.: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2562.

พรพัชรพงศ์, ว. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.gotoknow.org/posts/56616> [เข้าถึงเมื่อ 14/9/2021]

ร่วมกับศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ส. ท. เอกสารรับฟังความเห็นเกี่ยวกับร่างกฎหมายลำดับรองกลุ่มที่ 1 โครงการศึกษาและเตรียมการเพื่อจัดทำร่างกฎหมายลำดับรองภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562.

สมาคมธนาคารไทย. แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารสมาคมธนาคารไทย. (2564).

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. "มาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพการประเมินมูลค่าทรัพย์สินในประเทศไทย."

บทความภาษาต่างประเทศ

('CNIL'), T. F. d. p. a. Standard on Processing Personal Data for the Purpose of Commercial Activities [Online]. 2020. Available from: <https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/referentiel-gestion-commerciale.pdf> [12/10/2021].

(CNB), C. N. B. Assessment-of-Legitimate-Interests [Online]. Available from: <https://www.cnb.cz/en/privacy-statement-and-disclaimer/information-about-the-processing-of-personal-data/assessment-of-legitimate-interests/index.html> [9/10/2021].

CHANCE, C. Data Retention Policy.

- Controller's Legitimate Interests. [Online]. Available from: [http://Controller's legitimate interests - Data Protection Ombudsman's Office \(tietosuoja.fi\)](http://Controller's-legitimate-interests-DPO-ombudsman-office-tietosuoja.fi) [2/10/2021].
- Data Retention 101: Policies and Best Practices. [Online]. Available from: <https://www.egnyte.com/resource-center/governance-guides/data-retention> [25/10/2021].
- Fast, E. Document Retention Policy for Banks [Online]. JULY 15, 2016. Available from: <https://www.spencerfane.com/publication/document-retention-policy-for-banks/> [19/10/2021].
- ICO. How Do We Apply Legitimate Interests in Practice? [Online]. Available from: https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-data-protection/guide-to-the-general-data-protection-regulation-gdpr/legitimate-interests/how-do-we-apply-legitimate-interests-in-practice/#what_to_do [9/10/2021].
- KURTH, H. A. How the "Legitimate Interests" Ground for Processing Enables Responsible Data Use and Innovation. (2021).
- LLP, C. f. I. P. L. H. W. Cipl Examples of Legitimate Interest Grounds for Processing of Personal Data.
- Marr, B. Why Data Minimization Is an Important Concept in the Age of Big Data [Online]. Available from: <http://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2016/03/16/why-data-minimization-is-an-important-concept-in-the-age-of-big-data/#2573d35f327f> [24 September 2021].
- Network, D. P. Guidance on the Use of Legitimate Interests under the Eu General Data Protection Regulation. (2017).
- Party, A. W. "Opinion 6/2014 on the Notion of Legitimate Interests of the Data Controller under Article 7 of Directive 95/46".
- SINGAPORE, T. L. S. O. "Practice Direction 3.12.1,[Formerly Pdr 2013, Para 46; Council's Practice Direction 1 of 1999],Storage and Destruction of Documents."
- Stiltner, M. Credit Card Payment Processing 101: Everything Merchants Need to Know [Online]. Available from: <https://www.rapyd.net/blog/credit-card-payment-processing-101/> [23/10/2021].
- Supervisor, E. D. P. Assessing the Necessity of Measures That Limit the Fundamental

Right to the Protection of Personal

Data: A Toolkit [Online]. Available from:

https://edps.europa.eu/sites/edp/files/publication/17-06-01_necessity_toolkit_final_en_0.pdf [4/10/2021].





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ทศพร โคตะมะ
วัน เดือน ปี เกิด	13 กรกฎาคม 2535
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2556 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พ.ศ. 2560 สำเร็จหลักสูตรวิชาว่าความของสภาทนายความในพระบรม ราชูปถัมภ์ รุ่นที่ 45 พ.ศ. 2563 สำเร็จการศึกษาชั้นเนติบัณฑิต เนติบัณฑิตยสภาในพระบรม ราชูปถัมภ์ สมัยที่ 73
ที่อยู่ปัจจุบัน	225/256 หมู่บ้านพฤษภาวิไล 1 ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัด ปทุมธานี 12130