

## ระเบียบปฏิบัติการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และการร้องเรียน

ข้อมูลส่วนบุคคล<sup>1</sup> หมายถึง “ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ”

บริษัทได้กำหนดระเบียบปฏิบัติการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องขอใช้สิทธิ รวมทั้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าเจ้าของข้อมูลจะได้รับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม เพียงพอ และได้รับการดำเนินการเป็นไปตามเจตนาของเจ้าของข้อมูลและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้มั่นใจว่าการขอใช้สิทธิ หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจะได้รับการตอบสนองที่ถูกต้อง เหมาะสมเพียงพอ

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติของผู้รับผิดชอบในการพิจารณาการขอใช้สิทธิ หรือร้องเรียนจะปฏิบัติเป็นไปตามแนวทางที่บริษัทกำหนดและกฎหมาย เพื่อมั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะได้รับความคุ้มครองตามที่กฎหมายกำหนด

### 2. ผู้รับผิดชอบ

2.1 ให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer : DPO) ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบบริหารจัดการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Management Representative : DPMR) และผู้ควบคุมข้อมูลที่ระเบียบปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลกำหนด มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องการขอใช้สิทธิหรือร้องเรียน และพิจารณาตัวตนของผู้ใช้สิทธิหรือร้องเรียน

2.2 ให้ DPMR มีหน้าที่พิจารณาการอนุมัติการขอใช้สิทธิ หรือพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น โดยหากมีข้อคำถาม สามารถสอบถาม DPO เพื่อพิจารณาอนุมัติได้

<sup>1</sup> มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

2.3 ให้ DPO มีอำนาจแก้ไขการพิจารณาของ DPMP รวมถึงเป็นผู้พิจารณาอุทธรณ์คำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลในการขอใช้สิทธิ

### 3. ขั้นตอนการรับคำร้องและพิจารณาการขอใช้สิทธิ หรือรับเรื่องร้องเรียน

#### 3.1 ขั้นตอนการรับคำร้องและพิจารณาการขอใช้สิทธิ

3.1.1 เมื่อผู้รับเรื่องขอใช้สิทธิได้รับการร้องขอใช้สิทธิ ให้พิจารณาพิสูจน์ตัวตนของผู้ขอใช้สิทธิ ตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนแจ้งมา ดังนี้

1) ถ้าเป็นทางโทรศัพท์ให้พิสูจน์ตัวตนโดยสอบถาม วันเดือนปีเกิด เบอร์โทรศัพท์ที่แจ้ง และเลขบัตรประชาชน

2) แต่ถ้าเป็นช่องทางอื่นให้พิจารณาจากสำเนาเอกสารทางราชการที่ยืนยันตัวตนได้ โดยเอกสารต้องระบุเลขบัตรประชาชน เช่น บัตรประชาชน หรือใบขับขี่รถยนต์

กรณีเมื่อพิสูจน์ตัวตนแล้วพบว่าไม่ใช่เจ้าของข้อมูล ให้แจ้งยกคำขอใช้สิทธิ

3.1.2 เมื่อผู้รับเรื่องขอใช้สิทธิพิจารณาว่าผู้ขอใช้สิทธิเป็นเจ้าของข้อมูลจริง ให้พิจารณาแจ้งผลกระทบจากการขอใช้สิทธิให้ผู้ขอใช้สิทธิทราบ (ถ้ามี)

3.1.3 ให้ผู้รับเรื่องขอใช้สิทธิบันทึกการขอใช้สิทธิ และส่งเรื่องให้ DPMP พิจารณานุมัติ

3.1.4 ให้ DPMP พิจารณานุมัติการขอใช้สิทธิ หากไม่อนุญาติการขอใช้สิทธิ ต้องชี้แจงเหตุผลการพิจารณา พร้อมทั้งแจ้งให้ DPO รับทราบ

หาก DPO ไม่แจ้งแก้ไขการพิจารณาให้ DPMP แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ขอใช้สิทธิทราบ พร้อมทั้งเหตุผล ในกรณีที่ไม่นุมัติตามคำขอ พร้อมทั้งบันทึกการพิจารณา

การพิจารณาการขอใช้สิทธิต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งคำขอใช้สิทธิ

3.1.5 หากผู้ขอใช้สิทธิไม่พอใจผลการพิจารณา ให้ผู้ขอใช้สิทธิยื่นขออุทธรณ์ต่อผู้รับเรื่องการขอใช้สิทธิ

3.1.6 ให้ผู้รับเรื่องการอุทธรณ์ส่งเรื่องให้ DPO พิจารณา

3.1.7 ให้ DPO พิจารณานุมัติการขอใช้สิทธิอุทธรณ์ หากไม่อนุญาติ ต้องชี้แจงเหตุผลการพิจารณา พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้อุทธรณ์รับทราบ

3.1.8 ให้ DPO แจ้งผลการพิจารณาให้ DPMP ทราบ เพื่อลงบันทึกรายงานการพิจารณา

### 3.2 ขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

3.2.1 เมื่อผู้รับเรื่องขอใช้สิทธิได้รับการร้องเรียน ให้พิจารณาพิสูจน์ตัวตนของผู้ขอใช้สิทธิหรือร้องเรียน ตามช่องทางที่ผู้ขอใช้สิทธิแจ้งมา ดังนี้

1) ถ้าเป็นทางโทรศัพท์ให้พิสูจน์ตัวตนโดยสอบถาม วันเดือนปีเกิด เบอร์โทรศัพท์ที่แจ้ง และเลขบัตรประชาชน

2) แต่ถ้าเป็นช่องทางอื่นให้พิจารณาจากสำเนาเอกสารทางราชการที่ยืนยันตัวตนได้ โดยเอกสารต้องระบุเลขบัตรประชาชน เช่น บัตรประชาชน หรือใบขับขี่รถยนต์

กรณีไม่มีผู้ระบุตัวตนก็ไม่ต้องพิจารณาตัวตน และแจ้ง DPMM ว่าไม่มีการแจ้งชื่อผู้ร้องเรียน

3.2.2 ให้ผู้รับเรื่องขอใช้สิทธิบันทึกการร้องเรียน และส่งเรื่องให้ DPMM พิจารณา

3.2.3 ให้ DPMM พิจารณาเรื่องร้องเรียน หากพิจารณาว่ามีมูลให้พิจารณาดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้ DPO รับทราบ

หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนให้ยกเรื่องร้องเรียน ยกเว้น DPMM พิจารณาน่าจะมีมูลให้ทำการสืบสวน เพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไข

3.2.4 ให้ DPMM บันทึกรายงานการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

### 4. แบบฟอร์มการขอใช้สิทธิ และบันทึกการขอใช้สิทธิ

ให้ DPMM เป็นผู้พิจารณากำหนดแบบฟอร์มการขอใช้สิทธิ และการบันทึกขอใช้สิทธิ รวมถึงการบันทึกการพิจารณาข้อร้องเรียน