需泰国律师审阅后正式启用 / Admin-only: requires review by a Thai lawyer before official activation

ประกาศความเป็นส่วนตัวตาม PDPA (ฉบับย่อ)

เวอร์ชัน 1.1.0 | มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2569 (ค.ศ. 2026)

ประกาศฉบับย่อนี้จัดทำตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ("PDPA") เพื่อแจ้งในขณะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล โดยแสดง ณ จุดสมัครใช้งาน จุดยืนยันตัวตน (KYC) หน้าชำระเงิน และแจ้งด้วยวาจาแก่ผู้ที่รับสายจาก AI ของเรา ประกาศนี้สรุปและไม่แทนที่นโยบายความเป็นส่วนตัวฉบับเต็ม (รหัสเอกสาร: privacy-policy) ฉบับภาษาไทยเป็นฉบับที่ใช้บังคับ ฉบับภาษาจีนและอังกฤษเป็นคำแปล

ส่วน ก. ประกาศถึงผู้ใช้งาน (แสดง ณ การสมัคร KYC และหน้าตั้งค่าบัญชี)

ก.1 เราคือใคร

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล: [บริษัท สยามวอยซ์ เอไอ จำกัด / Siam Voice AI Co., Ltd.] [ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address], กรุงเทพมหานคร DPO: [dpo@example.co.th] โทรศัพท์: [เบอร์โทรศัพท์]

ก.2 ข้อมูลที่เก็บและเหตุผล

จุดเก็บข้อมูล	ข้อมูล	วัตถุประสงค์	ฐานทางกฎหมาย
สมัครใช้งาน	ชื่อ อีเมล เบอร์มือถือไทย ค่าแฮชรหัสผ่าน ภาษา เหตุการณ์ OTP IP user-agent	สร้างและรักษาความปลอดภัยบัญชี ยืนยันตัวตน ให้บริการ	สัญญา
การยอมรับเอกสารทางกฎหมาย	รหัสเอกสาร เวอร์ชัน แฮช เวลา IP user-agent	พิสูจน์สิ่งที่ท่านยอมรับ	สัญญา; ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย
KYC (L0–L3)	สำเนาบัตรประชาชน/หนังสือเดินทาง เซลฟี่ (เทียบใบหน้า) เอกสารบริษัท หลักฐานความเป็นเจ้าของหมายเลข	ยืนยันตัวตน ป้องกันการฉ้อโกง ปลดวงเงินที่สูงขึ้น ยืนยันเลขผู้โทร	หน้าที่ตามกฎหมาย/ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย; ความยินยอมโดยชัดแจ้งสำหรับข้อมูลใบหน้า (ชีวภาพ) (consent_kyc)
ชำระเงินและกระเป๋าเงิน	ประเภทวิธีชำระและเลขอ้างอิงแบบปกปิด จำนวนเงิน ข้อมูลภาษี ที่อยู่ออกใบกำกับภาษี	ประมวลผลการชำระเงิน ออกใบกำกับภาษี บัญชี	สัญญา; หน้าที่ตามกฎหมาย
การโทรและ SMS	หมายเลข บันทึกการโทร เสียงบันทึก (หากยินยอมให้บันทึก) บทถอดความ เนื้อหา SMS	ให้บริการ เรียกเก็บเงิน สนับสนุน ความปลอดภัย	สัญญา; ความยินยอมสำหรับการบันทึก; ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย
เชื่อม LINE	LINE user ID ชื่อที่แสดง รูปโปรไฟล์	เชื่อมบัญชี LINE และส่งข้อความ	ความยินยอม (consent_line_link)
การตลาด (ทางเลือก)	อีเมล โทรศัพท์ LINE ID	ส่งโปรโมชัน	ความยินยอม (consent_marketing)
ความปลอดภัยการเข้าสู่ระบบและอุปกรณ์	ที่อยู่ IP และตำแหน่ง/ASN ลายนิ้วมือเบราว์เซอร์/อุปกรณ์ ประวัติการเข้าสู่ระบบ	แจ้งเตือนตำแหน่งเข้าสู่ระบบและอุปกรณ์ใหม่ ป้องกันการยึดบัญชี	ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย (ความปลอดภัย)

จุดเก็บข้อมูล	ข้อมูล	วัตถุประสงค์	ฐานทางกฎหมาย
การป้องกันการฉ้อโกง	คะแนนความเสี่ยงและสัญญาณ สัญญาณการใช้สิทธิ์ทดลองโดยมิชอบ (หมายเลขที่ยืนยันแล้ว ลายนิ้วมืออุปกรณ์ อัตรา IP) เนื้อหาที่ติดธง บทถอดความที่สุ่มตรวจ	บล็อกการหลอกลวงและ toll fraud ป้องกันการใช้สิทธิ์ทดลองโดยมิชอบ ระงับหมายเลขหรือบัญชีที่ใช้โดยมิชอบ	ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย หน้าที่ตามกฎหมายเมื่อเกี่ยวข้อง
คุณภาพสาย	เสียงบันทึก (หากยินยอมให้บันทึก) บทถอดความ คะแนน QA บันทึกการเฝ้าฟังของผู้ควบคุมงาน	ให้คะแนนและปรับปรุงคุณภาพสาย ผู้ควบคุมงานของลูกค้าธุรกิจอาจฟัง กระซิบ หรือเข้ารับสายแทน	สัญญา ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย
บริการ LINE	LINE user ID ข้อความ	บริการลูกค้าด้วย AI และการแจ้งเตือนทาง LINE	ความยินยอม (consent_line_link) สัญญาสำหรับข้อความบริการหลังเชื่อมแล้ว
ข้อเสนอเรียกลูกค้ากลับ คูปอง และการแนะนำเพื่อน (ทางเลือก)	อีเมล โทรศัพท์ LINE ID สถานะไม่ใช้งานหรือยกเลิก	ส่งข้อเสนอถึงผู้ที่ไม่ใช้งานหรือยกเลิกแล้ว คูปอง และคำเชิญแนะนำเพื่อน	ความยินยอม (consent_marketing และ consent_winback)
การปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้ให้บริการโทรคมนาคมและหน่วยงานกำกับ	KYC ของลูกค้าปลายทาง บันทึกชื่อผู้ส่งและการจัดสรรหมายเลข	ปฏิบัติตามการตรวจสอบของผู้ให้บริการและข้อกำหนดของ กสทช.	หน้าที่ตามกฎหมาย ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย สัญญา

ก.3 ระยะเวลาเก็บรักษา

เสียงบันทึกการโทร 90 วันเป็นค่าเริ่มต้น (tenant ธุรกิจกำหนดเองได้) บทถอดความ 1 ปี เอกสารบัญชี ภาษี และการเรียกเก็บเงิน 10 ปี (ค่าเริ่มต้นที่ปรับได้ 需持牌会计师/律师核实) audit log 5 ปี เอกสาร KYC ตลอดความสัมพันธ์บวก 5 ปี ใบคำร้องสนับสนุน 3 ปี ข้อมูลความปลอดภัยการเข้าสู่ระบบ คะแนนความเสี่ยงฉ้อโกง และบันทึกการทบทวนเนื้อหา [12 เดือน] (นานกว่านั้นหากเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือรายงาน) ข้อมูล LINE ขณะที่การเชื่อมยังใช้งานอยู่ บันทึกชื่อผู้ส่ง การจัดสรรหมายเลข และ KYC ลูกค้าปลายทางตามระยะเวลาที่สัญญากับผู้ให้บริการหรือ กสทช. กำหนด (อย่างน้อย 5 ปีหลังสิ้นสุดความสัมพันธ์) ข้อมูลอื่นเก็บเท่าที่จำเป็นตามวัตถุประสงค์

ก.4 ผู้รับข้อมูล

ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและซัพพลายเออร์ (รวมซัพพลายเออร์ในเครือหนึ่งราย) ผู้ให้บริการชำระเงิน (Opn Payments / Omise) ผู้ให้บริการ AI/LLM แปลงเสียง (ASR/TTS) คลาวด์ LINE Corporation ผู้ให้บริการอีเมลและเฝ้าระวังระบบ ที่ปรึกษาวิชาชีพ และหน่วยงานรัฐเมื่อกฎหมายกำหนด ผู้รับบางรายอยู่นอกประเทศไทย การส่งข้อมูลเป็นไปตาม PDPA มาตรา 28/29 และเมื่ออาศัยความยินยอมจะใช้ consent_cross_border เราไม่ขายข้อมูลส่วนบุคคล และไม่ฝึกโมเดล AI ด้วยเนื้อหาของท่านเว้นแต่ท่านเลือกเข้าร่วม (consent_ai_training ค่าเริ่มต้นปิด)

ก.5 จำเป็นต้องให้ข้อมูลหรือไม่

ข้อมูลที่ระบุว่าจำเป็นสำหรับบัญชี การชำระเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย หรือ KYC จำเป็นต่อการให้ฟังก์ชันนั้น หากท่านไม่ให้ เราอาจไม่สามารถสร้างบัญชี ประมวลผลการชำระเงิน ยกระดับ KYC หรือโทรออกได้ ส่วนความยินยอมที่เป็นทางเลือก (การบันทึกเสียง การตลาด ข้ามพรมแดนในกรณีที่เป็นทางเลือก AI training การเชื่อม LINE) ปฏิเสธได้โดยไม่กระทบบริการหลัก แต่บางฟังก์ชัน (เช่น การบันทึกเสียงและบทถอดความ หรือข้อความ LINE) จะใช้ไม่ได้

เมื่อสัญญากับผู้ให้บริการหรือกฎหมายกำหนด บันทึก KYC ของลูกค้าปลายทาง บันทึกชื่อผู้ส่งและการจัดสรรหมายเลข และรายงานการฉ้อโกงหรือข้อร้องเรียน อาจถูกเปิดเผยให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและ กสทช. เพื่อให้บริการแต่ละภาษา เราส่งการโทรและข้อความไปยังผู้ประมวลผลช่วงด้าน AI ตามประเภท ได้แก่ การรู้จำเสียงและสังเคราะห์เสียงภาษาไทย โมเดลภาษาขนาดใหญ่ และการรู้จำและสังเคราะห์เสียงภาษาจีน ข้อมูลจึงอาจถูกส่งไปหรือประมวลผลในสิงคโปร์ จีน สหรัฐอเมริกา หรือสหภาพยุโรป ภายใต้มาตรการคุ้มครองตาม PDPA มาตรา 28/29 ข้อมูลที่จัดเก็บของท่านเก็บในภูมิภาคที่กำหนดสำหรับเทนแนนต์ของท่าน คือ ประเทศไทย (กรุงเทพมหานคร) หรือสิงคโปร์ ผู้ให้บริการที่ใช้อยู่ระบุในทะเบียนผู้ประมวลผลช่วงของเรา ซึ่งขอได้ และผู้ให้บริการรายใดห้ามนำข้อมูลของท่านไปฝึกโมเดล

ก.6 สิทธิของท่าน

เข้าถึง ขอสำเนา โอนย้าย คัดค้าน ลบ ระงับ แก้ไข ถอนความยินยอม (PDPA มาตรา 30–36) ตอบภายใน 30 วัน ใช้เครื่องมือส่งออก/ลบข้อมูลในแอปหรืออีเมล [dpo@example.co.th] และร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคส.) ได้

ก.7 การเฝ้าระวัง การป้องกันการฉ้อโกง และคุณภาพ

เราวิเคราะห์ตำแหน่งการเข้าสู่ระบบและลายนิ้วมืออุปกรณ์เพื่อส่งการแจ้งเตือนอุปกรณ์ใหม่และตำแหน่งผิดปกติ และป้องกันการยึดบัญชี เราคำนวณคะแนนความเสี่ยงการฉ้อโกง ใช้วงเงินจำกัดและการตัดอัตโนมัติเมื่อทราฟฟิกผิดปกติช่วงกลางคืน และสุ่มตรวจเนื้อหาการโทรออกและ SMS เพื่อหาการหลอกลวง กรณีที่ติดธงอาจนำไปสู่การระงับ สายอาจถูกให้คะแนนคุณภาพ (QA) และผู้ควบคุมงานของลูกค้าธุรกิจอาจฟัง กระซิบให้ AI หรือเข้ารับสายสดแทน โดยมีการบันทึก ท่านขอให้บุคคลทบทวนการบล็อกหรือการระงับได้

ส่วน ข. ประกาศถึงผู้ที่รับสายหรือถูกโทรโดย AI ของเรา

แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรบนเว็บไซต์ (และในข้อความ หากเกี่ยวข้อง) และแจ้งแบบย่อด้วยวาจาเมื่อเริ่มสาย

ข.1 ข้อความเปิดสาย (โดยสรุป)

"นี่คือผู้ช่วย AI โทรในนามของ [ชื่อธุรกิจ] [หากมีการบันทึก] สายนี้อาจถูกบันทึกเพื่อให้บริการและเป็นหลักฐาน ท่านยินยอมหรือไม่ ท่านปฏิเสธได้ สายจะดำเนินต่อโดยไม่บันทึกหรือจบสาย ท่านขอไม่ให้โทรอีกได้ทุกเมื่อ รายละเอียด: [URL / เบอร์โทร]"

ข.2 ผู้รับผิดชอบ

ธุรกิจที่ให้ AI โทรหาท่าน (แจ้งชื่อตอนเริ่มสาย) เป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์การใช้หมายเลขของท่าน และโดยทั่วไปเป็นผู้ควบคุมข้อมูล [บริษัท สยามวอยซ์ เอไอ จำกัด / Siam Voice AI Co., Ltd.] ดำเนินแพลตฟอร์มในฐานะผู้ประมวลผล และเป็นผู้ควบคุมข้อมูลสำหรับบันทึกการโทรที่เราเก็บไว้เพื่อความปลอดภัยของแพลตฟอร์ม การเรียกเก็บเงิน การป้องกันการฉ้อโกง และการปฏิบัติตามกฎหมาย

ข.3 ข้อมูลของท่านที่เราประมวลผล

หมายเลขโทรศัพท์ของท่าน วัน เวลา ระยะเวลา และผลของสาย สิ่งที่พูดในสาย (เสียงบันทึกเฉพาะเมื่อได้แจ้งการบันทึกและท่านไม่ปฏิเสธ บทถอดความและบทสรุป) และหากท่านตอบกลับทาง SMS หรือ LINE คือเนื้อหาที่ตอบ

ข.4 วัตถุประสงค์

เพื่อดำเนินการโทรหรือส่งข้อความตามที่ลูกค้าธุรกิจร้องขอ ให้ล่ามหรือแปลในสาย เก็บหลักฐานและบันทึกคุณภาพ ป้องกันการฉ้อโกงและการใช้ในทางมิชอบ ปฏิบัติตามคำขอไม่รับสายของท่าน และปฏิบัติตามกฎหมาย

ข.5 การบันทึกเสียง

เราบันทึกเสียงเมื่อแจ้งท่านและได้รับความยินยอมแล้วเท่านั้น การปฏิเสธการบันทึกไม่ก่อผลเสียแก่ท่าน ระยะเวลาเก็บค่าเริ่มต้น: เสียงบันทึก 90 วัน (ธุรกิจกำหนดอย่างอื่นได้) บทถอดความ 1 ปี

ข.6 ผู้รับข้อมูล

ลูกค้าธุรกิจ ผู้ประมวลผลช่วงของเรา (โมเดลภาษา AI แปลงเสียงเป็นข้อความและข้อความเป็นเสียง คลาวด์ ผู้ให้บริการโทรคมนาคม) และหน่วยงานรัฐเมื่อกฎหมายกำหนด เราไม่ขายข้อมูลของท่าน และผู้ให้บริการของเราห้ามนำไปฝึกโมเดล

ข.7 สิทธิของท่านและวิธียุติการโทร

กล่าวว่า "อย่าโทรมาอีก" ตอบ SMS ว่า STOP / ยกเลิก / 退订 / หยุด / UNSUBSCRIBE (ดำเนินการทันทีและอย่างช้าที่สุดภายใน 24 ชั่วโมงในทุกระบบ และส่ง SMS ยืนยันหนึ่งครั้ง) หรือติดต่อ [dpo@example.co.th] ท่านใช้สิทธิตาม PDPA (เข้าถึง ลบ คัดค้าน ฯลฯ) ต่อเราหรือต่อลูกค้าธุรกิจก็ได้ เราตอบภายใน 30 วัน และท่านร้องเรียนต่อ สคส. ได้

ข.8 การเฝ้าฟัง การทบทวน และการให้คะแนนคุณภาพ

เมื่อผู้ควบคุมงานของลูกค้าธุรกิจเฝ้าฟังสาย ข้อความเปิดสายหรือประกาศการโทรจะแจ้งไว้ การโทรและ SMS ผ่านแพลตฟอร์มของเราอาจถูกสุ่มตรวจและทบทวนโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตเพื่อตรวจหาการหลอกลวงและการใช้โดยมิชอบ และถูกให้คะแนนคุณภาพ ผู้ทบทวนผูกพันตามการรักษาความลับและการเข้าถึงมีการบันทึก เมื่อกฎหมายหรือสัญญากับผู้ให้บริการกำหนด บันทึกการโทรที่ดูเหมือนฉ้อโกงอาจถูกรายงานต่อผู้ให้บริการโทรคมนาคมและ กสทช.

ส่วน ค. ประกาศถึงผู้ติดต่อที่ลูกค้าธุรกิจอัปโหลด

ประกาศนี้สำหรับบุคคลที่ลูกค้าธุรกิจอัปโหลดหรือกรอกข้อมูล (ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ ข้อมูลอื่น) ลงใน Nexora AI Call เพื่อโทร ส่ง SMS หรือส่งข้อความหา

ค.1 เราได้ข้อมูลของท่านมาอย่างไร

จากลูกค้าธุรกิจที่มีความสัมพันธ์กับท่านหรือมีฐานทางกฎหมายอื่นในการติดต่อท่าน เราไม่ได้เก็บจากท่านโดยตรง ลูกค้ามีหน้าที่มีฐานทางกฎหมาย ซึ่งต้องบันทึกก่อนมีการโทร และมีความยินยอมที่จำเป็นสำหรับการตลาด และต้องแจ้งประกาศความเป็นส่วนตัวของตนแก่ท่านในหรือก่อนการติดต่อครั้งแรก

ค.2 ข้อมูลที่เราถือไว้และเหตุผล

ชื่อ หมายเลข และฟิลด์ที่ลูกค้าให้ (เช่น รายละเอียดนัดหมาย) ใช้เฉพาะเพื่อโทรหรือรับสายและส่งข้อความตามที่ลูกค้าร้องขอ บังคับใช้กฎ DNC ข้อจำกัดเวลาโทรและความถี่ เรียกเก็บเงินลูกค้า ป้องกันการใช้ในทางมิชอบ และเก็บบันทึกตามที่กฎหมายกำหนด

ค.3 ระยะเวลาเก็บรักษา

รายชื่อผู้ติดต่อเก็บไว้ตราบที่ลูกค้าเก็บไว้ในแพลตฟอร์ม และลบเมื่อลูกค้าลบหรือปิดบัญชี (ภายใต้ระยะเวลาเก็บตามกฎหมายในนโยบายความเป็นส่วนตัว) บันทึกการโทรเป็นไปตามระยะเวลาข้างต้น

หมายเลขของท่านอาจปรากฏในตัวอย่างการโทรหรือ SMS ที่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตทบทวนเพื่อตรวจหาการหลอกลวง ในคะแนนคุณภาพ และในบันทึกการเฝ้าฟังของผู้ควบคุมงาน หากหมายเลขถูกรายงานว่าเกี่ยวข้องกับการฉ้อโกง บันทึกที่เกี่ยวข้องอาจแบ่งปันให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและ กสทช.

ค.4 ทางเลือกของท่าน

ท่านขอให้เราหรือลูกค้าหยุดติดต่อ แจ้งว่าเราถือข้อมูลอะไร แก้ไขหรือลบได้ หากท่านคัดค้าน เราจะเพิ่มหมายเลขของท่านในรายการ DNC เพื่อไม่ให้ tenant ใดในแพลตฟอร์มติดต่อท่านเพื่อการตลาดได้ ติดต่อ [dpo@example.co.th] เราตอบภายใน 30 วัน และท่านร้องเรียนต่อ สคส. ได้

ส่วน ง. การเปลี่ยนแปลงประกาศ

เราจะปรับปรุงประกาศนี้เมื่อการประมวลผลเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยบันทึกเลขเวอร์ชันใหม่ในระบบ
