> ⚠ 需泰国律师审阅后正式启用

PDPA 隐私通知（简版）

版本 1.1.0 | 生效日期：2026 年 12 月 1 日

本简版通知依据泰国《个人数据保护法》B.E. 2562（2019）（"PDPA"）第 23 条，在收集个人数据时告知。它显示于注册、KYC、结账环节，并以口头形式告知接听我们 AI 来电的人。本通知是《隐私政策》（文档标识：privacy-policy）的摘要，不取代完整政策。**如有歧义以泰文版为准**；中文和英文版为译文。

甲部分：致用户的通知（显示于注册、KYC 及账号设置）

A.1 我们是谁

数据控制者：[暹罗之声人工智能有限公司 / Siam Voice AI Co., Ltd.]，[ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address]，กรุงเทพมหานคร。DPO：[dpo@example.co.th]。电话：[เบอร์โทรศัพท์]。

A.2 收集的数据及原因

收集环节	数据	目的	法律依据
注册	姓名、邮箱、泰国手机号、密码哈希、语言、OTP 事件、IP、user-agent	创建并保护账号、验证您的身份、提供服务	合同
法律文件接受	文件标识、版本、哈希、时间、IP、user-agent	证明您接受的内容	合同；正当利益
KYC（L0–L3）	身份证/护照复印件、自拍（人脸比对）、公司文件、号码所有权证明	验证身份、防欺诈、解锁更高额度、验证主叫号码	法定义务/正当利益；人脸（生物识别）数据须明示同意（consent_kyc）
结账与钱包	支付方式类型及脱敏参考信息、金额、税务信息、账单地址	处理支付、开具税务发票、会计	合同；法定义务
通话与短信	号码、通话记录、录音（如已同意录音）、转写、短信内容	提供服务、计费、支持、安全	合同；录音须同意；正当利益
绑定 LINE	LINE 用户 ID、显示名称、头像	绑定 LINE 账号并投递消息	同意（consent_line_link）
营销（可选）	邮箱、电话、LINE ID	发送促销信息	同意（consent_marketing）
登录与设备安全	IP 地址及地理位置/ASN、浏览器/设备指纹、登录历史	登录地点与新设备提醒，防止账号被盗用	正当利益（安全）
反欺诈	欺诈风险评分及信号、试用滥用信号（已验证手机号、设备指纹、IP 频率）、被标记内容、抽样转写	拦截诈骗和盗打、防止试用滥用、暂停滥用的号码或账号	正当利益；适用时为法定义务
通话质量	录音（如已同意录音）、转写、QA 评分、主管监听日志	对通话质量评分并改进；企业客户的主管可监听、耳语或接管通话	合同；正当利益

收集环节	数据	目的	法律依据
LINE 服务	LINE 用户 ID、消息	通过 LINE 提供 AI 客服和通知	同意（consent_line_link）；绑定后服务消息基于合同
流失挽回、优惠券与推荐优惠（可选）	邮箱、电话、LINE ID、不活跃或取消状态	向不活跃或已取消的用户发送优惠、优惠券和推荐邀请	同意（consent_marketing 及 consent_winback）
运营商与监管合规	终端客户 KYC、发送方 ID 和号码分配记录	满足电信运营商审计和 NBTC 要求	法定义务；正当利益；合同

A.3 保存期限

通话录音默认 90 天（企业租户可配置）；转写 1 年；账单、税务及会计记录 10 年（可配置默认值；需持牌会计师/律师核实）；审计日志 5 年；KYC 文件为关系存续期加 5 年；客服工单 3 年；登录安全、欺诈评分和内容审核记录［12 个月］（与事件或举报相关的更久）；LINE 数据在绑定有效期间保存；发送方 ID、号码分配及终端客户 KYC 记录按运营商协议或 NBTC 要求的期限保存（关系结束后至少 5 年）。其他数据仅在实现所述目的所必需的期限内保存。

A.4 谁会收到您的数据

电信运营商和供应商（含一家关联供应商）、支付网关（Opn Payments / Omise）、AI/LLM、语音（ASR/TTS）、云托管、LINE Corporation、邮件和监控服务商、专业顾问，以及法律要求时的主管机关。部分接收方位于泰国境外；传输遵循 PDPA 第 28/29 条，依赖同意时使用 consent_cross_border。我们不出售个人数据；除非您选择加入（consent_ai_training，默认关闭），我们不会用您的内容训练 AI 模型。

A.5 提供数据是否强制

标明为账号、支付、法律合规或 KYC 所必需的数据，是我们提供相应功能所必需的。若您不提供，我们可能无法创建账号、处理支付、提升 KYC 等级或拨打电话。可选同意（录音、营销、可选情形下的跨境、AI 训练、LINE 绑定）可以拒绝而不影响核心服务，但部分功能（如通话录音与转写、LINE 消息）将不可用。

运营商协议或法律要求时，终端客户 KYC、发送方 ID 和号码分配记录以及欺诈或投诉报告可披露给电信运营商和 NBTC。为服务各语言，我们按类别将通话和文本路由至 AI 子处理者：泰语语音识别与合成、大语言模型、中文语音识别与合成。因此数据可能依 PDPA 第 28/29 条的保障措施被传输至新加坡、中国、美国或欧盟或在当地处理。您存储的数据保存在为您的租户设定的区域：泰国（曼谷）或新加坡。所用供应商列于我们的子处理者登记册，可应要求提供；任何供应商不得使用您的数据训练模型。

A.6 您的权利

访问、副本、携带、反对、删除、限制、更正、撤回同意（PDPA 第 30–36 条）。30 天内答复。请使用应用内数据导出/删除工具或发邮件至 [dpo@example.co.th]；您也可向个人数据保护委员会办公室（PDPC）投诉。

A.7 监测、反欺诈与质量

我们分析登录地点和设备指纹，以发送新设备和异常地点提醒并阻止账号被盗用；计算欺诈风险评分，适用限额和夜间异常切断，并抽样审核外呼通话和短信内容以发现诈骗，被标记的案件可能导致暂停。通话可能被质量（QA）

评分，企业客户的主管可监听、在通话中向 AI 耳语或接管实时通话，且有日志记录。对拦截或暂停，您可申请人工复核。

乙部分：致接听或接到我们 AI 来电者的通知

以书面形式显示于我们网站（适用时亦在消息中），并在通话开始时以口头简版告知。

B.1 口头开场（摘要）

"这里是 AI 助理，代表 [企业名称] 致电。[如有录音] 本通话可能被录音，用于提供服务和留存证据，您是否同意？您可以拒绝，通话将不录音继续或结束。您可随时要求不再被拨打。详情：[URL / 电话]。"

B.2 谁负责

委托 AI 致电的企业（通话开始时会报出名称）决定为何使用您的号码，通常为数据控制者。[暹罗之声人工智能有限公司 / Siam Voice AI Co., Ltd.] 作为处理者运营平台，并就为平台安全、计费、防欺诈及法律合规而保留的通话记录担任控制者。

B.3 我们处理的您的数据

您的电话号码；通话日期、时间、时长和结果；通话中所说内容（仅在已告知录音且您未拒绝时才有音频；以及转写和摘要）；若您通过短信或 LINE 回复，则包括回复内容。

B.4 目的

执行企业客户要求的通话或消息；在通话中提供口译或翻译；留存证据和质量记录；防止欺诈和滥用；落实您的免打扰请求；遵守法律。

B.5 录音

仅在告知您并取得同意后才录音。拒绝录音不会对您产生任何不利后果。默认保存期：录音 90 天（企业可设置不同期限），转写 1 年。

B.6 接收方

企业客户；我们的子处理者（AI 语言模型、语音识别与合成、云托管、电话运营商）；法律要求时的主管机关。我们不出售您的数据，我们的供应商不得用其训练模型。

B.7 您的权利与如何停止来电

说"不要再打给我"，对短信回复 STOP / ยกเลิก / 退订 / หยุด / UNSUBSCRIBE（立即处理，最迟在所有系统内 24 小时内生效；并发送一次确认短信），或联系 [dpo@example.co.th]。您也可向我们或向企业客户行使 PDPA 权利（访问、删除、反对等）。我们 30 天内答复，您可向 PDPC 投诉。

B.8 监听、审核与质量评分

企业客户的主管监听通话时，开场白或通话告知会予以说明。经我们平台进行的通话和短信可能被授权人员抽样审核以发现诈骗和滥用，并被质量评分。审核人员受保密义务约束，访问有日志记录。法律或运营商协议要求时，涉嫌欺诈的通话记录可向电信运营商和 NBTC 报告。

丙部分：致企业客户上传的联系人的通知

本通知适用于其详细信息（姓名、电话号码、其他信息）被企业客户上传或录入 Nexora AI Call、以便被拨打、发短信或发消息的人。

C.1 我们如何获得您的数据

来自与您存在关系或有其他合法依据联系您的企业客户，并非直接向您收集。客户负责具备合法依据（须在拨打前记录），并负责营销所需的同意，且须在首次联系时或之前向您提供其自身的隐私通知。

C.2 我们持有的数据及原因

您的姓名、号码和客户提供的字段（如预约详情）仅用于拨打或接听客户要求的电话和消息、执行 DNC 规则、通话时段和频次限制、向客户计费、防止滥用以及保留法定记录。

C.3 保存期限

联系人名单在客户保留于平台期间保存，客户删除或关闭账号时删除（受《隐私政策》所列法定保存期限限制）。通话记录遵循上述保存期限。

您的号码也可能出现在由授权人员为发现诈骗而审核的通话或短信样本、质量评分及主管监听日志中。如某号码被举报涉及欺诈，相关记录可与电信运营商和 NBTC 共享。

C.4 您的选择

您可要求我们或客户停止联系您、告知我们持有什么数据、更正或删除。如您反对，我们会将您的号码加入 DNC 名单，使平台上任何租户不得为营销目的联系您。联系 [dpo@example.co.th]。我们 30 天内答复，您亦可向 PDPC 投诉。

丁部分：通知变更

当处理方式发生重大变化时我们会更新本通知，并在系统中记录新版本号。
