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

# นโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy)

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

## 1. บทนำและขอบเขต

นโยบายนี้อธิบายว่า [บริษัท สยามวอยซ์ เอไอ จำกัด / Siam Voice AI Co., Ltd.] ("**Nexora AI Call**" "**บริษัท**" "**เรา**") เก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย เก็บรักษา และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร เมื่อท่านใช้เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน API ผู้ช่วยโทรศัพท์ AI บริการโทรแปลภาษา (translation bridge) SMS การส่งข้อความผ่านบัญชี LINE Official Account ฐานความรู้องค์กร ("brain") การร่างเอกสารธุรกิจด้วย AI เครดิตกระเป๋าเงินแบบชำระล่วงหน้า แพ็กเกจสมาชิก โปรแกรมตัวแทน/ผู้จำหน่ายต่อ และบริการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง (รวมเรียกว่า "**บริการ**")

นโยบายนี้จัดทำตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ("**PDPA**") และใช้กับ

- **ผู้ใช้งาน**: บุคคลที่ลงทะเบียนบัญชี (ผู้บริโภค รวมถึงพนักงานหรือผู้ได้รับมอบอำนาจของลูกค้าธุรกิจ)
- **ผู้ติดต่อของลูกค้าธุรกิจ**: บุคคลที่หมายเลขโทรศัพท์หรือข้อมูลถูกอัปโหลดหรือกรอกโดยลูกค้าธุรกิจ และอาจถูกโทร ส่ง SMS หรือส่งข้อความผ่านบริการ
- **ผู้รับสาย/ผู้รับข้อความ**: ผู้ที่รับสาย ถูกโทร หรือมีส่วนร่วมในการโทร SMS หรือข้อความที่ AI ของเราโทรออก รับสาย หรือส่ง ไม่ว่าจะมีบัญชีกับเราหรือไม่
- **ผู้เยี่ยมชม** เว็บไซต์และแอปพลิเคชัน
- **ตัวแทน/ผู้จำหน่ายต่อ** และบุคลากรของตัวแทนดังกล่าว

ในกรณีที่ลูกค้าธุรกิจใช้บริการเพื่อประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าหรือผู้ติดต่อของตน ลูกค้าธุรกิจโดยทั่วไปเป็น "ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล" และ Nexora AI Call เป็น "ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล" ตามข้อตกลงการประมวลผลข้อมูล (DPA) ในกรณีนั้น ประกาศความเป็นส่วนตัวของลูกค้าธุรกิจย่อมใช้บังคับด้วย และท่านอาจยื่นคำขอต่อลูกค้าธุรกิจนั้นและ/หรือต่อเราก็ได้

## 2. ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO)

**ผู้ควบคุมข้อมูล:** [บริษัท สยามวอยซ์ เอไอ จำกัด / Siam Voice AI Co., Ltd.]
ที่อยู่: [ที่อยู่สำนักงานใหญ่ / Head office address], กรุงเทพมหานคร
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี: [เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก]
โทรศัพท์: [เบอร์โทรศัพท์]
ฝ่ายสนับสนุน: [support@example.co.th]
ฝ่ายกฎหมาย: [legal@example.co.th]

**เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO):** [dpo@example.co.th] มีหน้าที่ให้คำแนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคส.) และเป็นช่องทางติดต่อของเจ้าของข้อมูล

**นิติบุคคลผู้ให้บริการโทรคมนาคม** นาทีโทร SMS การเช่าหมายเลข และการเชื่อมต่อกับผู้ให้บริการโทรคมนาคม จัดหาโดยผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมของไทยอีกนิติบุคคลหนึ่ง คือ [ชื่อผู้รับใบอนุญาตโทรคมนาคม / บริษัท [ชื่อ] จำกัด] (ประเภทใบอนุญาต กสทช. [รอการตรวจสอบ]) ซึ่งเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับบันทึกที่เกี่ยวกับผู้ให้บริการโทรคมนาคมที่ต้องเก็บตาม

กฎหมาย (รายละเอียดการโทร (CDR) บันทึกการจัดสรรหมายเลข และบันทึก KYC ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้ให้บริการและหน่วยงานกำกับดูแล) บริษัทผู้ให้บริการแพลตฟอร์มและผู้รับใบอนุญาตโทรคมนาคมแบ่งปันข้อมูลเท่าที่จำเป็นต่อวัตถุประสงค์ดังกล่าวและตามข้อตกลงระหว่างบริษัทเท่านั้น [需核实: โครงสร้างนิติบุคคลและประเภทใบอนุญาต]

## 3. ข้อมูลส่วนบุคคลที่เราเก็บรวบรวม

### 3.1 ข้อมูลบัญชีและข้อมูลระบุตัวตน

ชื่อ อีเมล เบอร์โทรศัพท์มือถือไทย (รูปแบบ E.164) รหัสผ่าน (เก็บเฉพาะค่าแฮช argon2id) ภาษาที่ใช้ ชื่อบริษัทและตำแหน่ง ประวัติการเข้าสู่ระบบและการยืนยัน OTP การตั้งค่าบัญชี

### 3.2 เอกสารยืนยันตัวตน (KYC)

ตามระดับ KYC (L0–L3) ได้แก่ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทาง ภาพถ่ายใบหน้า/เซลฟี่เพื่อเทียบกับเอกสาร (หากวิธียืนยันต้องใช้) หนังสือรับรองบริษัทและใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เอกสารผู้มีอำนาจลงนาม หลักฐานที่อยู่ธุรกิจ หลักฐานความเป็นเจ้าของหมายเลขที่ขอใช้เป็นเลขผู้โทร (caller ID) และผลการตรวจสอบ ภาพใบหน้าที่ใช้เทียบเอกลักษณ์อาจเป็นข้อมูลชีวภาพ ซึ่งเป็น **ข้อมูลส่วนบุคคลที่อ่อนไหว** ตาม PDPA และเราจะประมวลผลเมื่อได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากท่านเท่านั้น

### 3.3 เสียงบันทึกและบทถอดความ

เสียงของสายที่ AI โทรออกหรือรับสาย (เฉพาะเมื่อได้แจ้งหรือขอความยินยอมก่อนเริ่มบันทึก) บทถอดความอัตโนมัติ คำแปล บทสรุป ภาษาที่ตรวจพบ ผลของสาย และเนื้อหาที่พูดซึ่งอาจเปิดเผยรายละเอียดส่วนบุคคล เสียงบันทึกอาจระบุตัวบุคคลได้

### 3.4 หมายเลขโทรศัพท์และข้อมูลของบุคคลที่สามที่ถูกโทร

หมายเลขโทรศัพท์ ชื่อ และข้อมูลที่ลูกค้าธุรกิจหรือผู้ใช้ให้เกี่ยวกับบุคคลที่จะติดต่อ (เช่น รายชื่อผู้ติดต่อ รายชื่อแคมเปญ รายละเอียดนัดหมาย) รวมถึงบันทึกรายละเอียดการโทร (CDR) ได้แก่ เวลา ระยะเวลา ทิศทาง ผลลัพธ์ เส้นทางผู้ให้บริการ และเลขผู้โทรที่ใช้

### 3.5 ข้อความ

เนื้อหา SMS และสถานะการส่ง ข้อความ LINE Official Account, LINE user ID ชื่อที่แสดง และรูปโปรไฟล์ที่ LINE ส่งให้เราเมื่อท่านเพิ่มเพื่อน ส่งข้อความหา หรือเชื่อมบัญชี LINE กับเรา ตลอดจนใบคำร้อง (ticket) และการติดต่อกับฝ่ายสนับสนุน

### 3.6 ข้อมูลการชำระเงินและการเรียกเก็บเงิน

ประวัติการเติมเงินและการสมัครสมาชิก ยอดและบัญชีรายการเครดิตกระเป๋าเงิน ใบแจ้งหนี้ ใบกำกับภาษี เลขประจำตัวผู้เสียภาษีและที่อยู่สำหรับออกใบกำกับภาษี ประเภทวิธีชำระเงินและเลขอ้างอิงแบบปกปิดที่ผู้ให้บริการชำระเงินส่งกลับ (เช่น เลขท้าย 4 หลัก เลขอ้างอิง PromptPay) เรา **ไม่เก็บ** หมายเลขบัตรเต็ม การประมวลผลบัตรดำเนินการโดยผู้ให้บริการชำระเงินที่ได้มาตรฐาน PCI

### 3.7 ความรู้และเอกสารขององค์กร

ไฟล์ ข้อความ และข้อมูลที่ลูกค้าธุรกิจอัปโหลดเข้าฐานความรู้ และเอกสารที่ AI ร่างให้ (ใบเสนอราคา ชุดสัญญา) ซึ่งอาจมีข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลที่สาม

### 3.8 ข้อมูลทางเทคนิค การใช้งาน และความปลอดภัย

ที่อยู่ IP ประเภทอุปกรณ์และเบราว์เซอร์ user-agent เขตเวลา รหัสประจำตัวของ API key (ไม่ใช่ค่าลับ) บันทึกการส่ง webhook บันทึกตรวจสอบ (audit log แบบ hash chain) สัญญาณและผลการให้คะแนนความเสี่ยงฉ้อโกง รายการบัญชีดำ/DNC ข้อมูลเซสชัน ตัวระบุคุกกี้ (ดูข้อ 14) ข้อมูลข้อผิดพลาดและประสิทธิภาพ

### 3.9 บันทึกการยอมรับเอกสารทางกฎหมายและความยินยอม

สำหรับเอกสารและความยินยอมแต่ละรายการที่ท่านยอมรับหรือถอน: รหัสเอกสาร เวอร์ชัน ค่าแฮชเนื้อหา วันเวลา ที่อยู่ IP user-agent และบัญชีที่เกี่ยวข้อง

### 3.10 ข้อมูลจากแหล่งอื่น

ข้อมูลที่ลูกค้าธุรกิจให้เกี่ยวกับผู้ติดต่อของตน ข้อมูลจาก LINE เมื่อท่านเชื่อมบัญชี ข้อมูลจากผู้ให้บริการชำระเงิน ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและซัพพลายเออร์ (เช่น รายงานการส่ง ความถูกต้องของหมายเลข) และข้อมูลจากแหล่งป้องกันการฉ้อโกงหรือบัญชีบุคคลที่ถูกจำกัด เท่าที่กฎหมายอนุญาต

### 3.11 ข้อมูลความปลอดภัย อุปกรณ์ และการป้องกันการฉ้อโกง

ที่อยู่ IP พร้อมตำแหน่งทางภูมิศาสตร์และเครือข่าย (ASN) ลายนิ้วมือเบราว์เซอร์/อุปกรณ์ที่ได้จาก user-agent ประวัติการเข้าสู่ระบบและอุปกรณ์ใหม่ (ใช้ส่งการแจ้งเตือนตำแหน่งการเข้าสู่ระบบและอุปกรณ์ใหม่) สัญญาณสิทธิ์ทดลองใช้ (หมายเลขโทรศัพท์ที่ยืนยันแล้ว ลายนิ้วมืออุปกรณ์ อัตรา IP การตรวจอีเมลแบบใช้แล้วทิ้ง) คะแนนความเสี่ยงการฉ้อโกงและสัญญาณที่เป็นฐาน (อายุบัญชี ระดับ KYC ทราฟฟิกพุ่งสูง จำนวนปลายทางที่ไม่ซ้ำกัน สัดส่วนสายสั้น ข้อร้องเรียน เนื้อหาที่ติดธง) และบันทึกเกี่ยวกับหมายเลข เทนแนนต์ และการระงับ

### 3.12 ข้อมูลการทบทวนเนื้อหา คุณภาพสาย และการเฝ้าฟัง

ตัวอย่างบันทึกถอดความของการโทรออกและ SMS และรายการที่ถูกติดธงด้วยคำสำคัญหรือการตรวจจับการหลอกลวงด้วยโมเดลภาษา พร้อมการตัดสินของผู้ทบทวน คะแนนคุณภาพสาย (QA) ที่สร้างจากเกณฑ์ของโมเดลภาษาและกฎ โดยอาศัยเสียงบันทึกและบทถอดความ (เช่น มีการแจ้งว่าเป็น AI หรือไม่ บรรลุเป้าหมายหรือไม่ ความสุภาพ ธงการแต่งข้อมูลเท็จของ AI) และบันทึกการเฝ้าฟังสายสดโดยผู้ควบคุมงาน (ใครฟัง กระซิบสั่ง AI หรือเข้ารับสายแทน และเมื่อใด)

### 3.13 ข้อมูล LINE Official Account

LINE user ID ชื่อที่แสดง รูปโปรไฟล์ เนื้อหาและเวลาของข้อความที่ท่านโต้ตอบกับ LINE Official Account ของเรา (รวมถึงบทสนทนาที่ AI ฝ่ายบริการลูกค้าตอบและการส่งต่อเป็นใบคำร้องสนับสนุน) และผลการส่งการแจ้งเตือน (เช่น สรุปการโทร) ที่ส่งถึงท่านทาง LINE

### 3.14 บันทึกเพื่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดของผู้ให้บริการโทรคมนาคมและหน่วยงานกำกับดูแล

การลงทะเบียนชื่อผู้ส่ง (sender ID) บันทึกว่าหมายเลขโทรศัพท์ใดจัดสรรให้ลูกค้าปลายทางรายใดและเมื่อใด และเลขอ้างอิง KYC ของลูกค้าปลายทางที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเราเก็บเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของผู้ให้บริการโทรคมนาคมและ กสทช.

เราไม่ตั้งใจเก็บข้อมูลอ่อนไหวอื่น (เช่น สุขภาพ ศาสนา ประวัติอาชญากรรม) โปรดอย่าอัปโหลดหรือพูดข้อมูลดังกล่าวโดยไม่จำเป็น และลูกค้าธุรกิจต้องไม่ใช้บริการเก็บข้อมูลดังกล่าวโดยไม่มีฐานทางกฎหมายและความยินยอมโดยชัดแจ้งเมื่อกฎหมายกำหนด

## 4. วัตถุประสงค์และฐานทางกฎหมาย

| # | วัตถุประสงค์ | ข้อมูล | ฐานทางกฎหมายตาม PDPA |
|---|---|---|---|
| 1 | สร้างและบริหารบัญชี ยืนยันตัวตน ส่ง OTP | บัญชี เทคนิค | สัญญา |
| 2 | ให้บริการโทร/รับสายด้วย AI โทรแปลภาษา SMS LINE ฐานความรู้ ร่างเอกสาร | บัญชี เสียง บทถอดความ ผู้ติดต่อ ข้อความ | สัญญา; สำหรับผู้รับสาย ใช้ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายหรือฐานของลูกค้าธุรกิจ |
| 3 | บันทึกเสียงและทำบทถอดความ | เสียงบันทึก บทถอดความ | ความยินยอม (consent_recording) ที่ขอก่อนบันทึก; เพื่อคุณภาพบริการ หลักฐาน และระงับข้อพิพาท อาจอาศัยประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายเท่าที่กฎหมายอนุญาต |
| 4 | เรียกเก็บเงิน กระเป๋าเงิน คืนเงิน ใบกำกับภาษี บัญชี | ชำระเงิน เรียกเก็บ | สัญญา; หน้าที่ตามกฎหมาย (กฎหมายบัญชีและภาษี ประมวลรัษฎากร) |
| 5 | KYC ป้องกันการฉ้อโกงและการใช้ในทางมิชอบ ตรวจสอบเลขผู้โทร DNC สุ่มตรวจเนื้อหาขาออก ระงับบัญชี | KYC สาย เทคนิค | หน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง; ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย; ความยินยอมโดยชัดแจ้งสำหรับข้อมูลชีวภาพ |
| 6 | ความปลอดภัย audit log การรับมือเหตุการณ์ แจ้งเหตุละเมิด | เทคนิค audit | ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย; หน้าที่ตามกฎหมาย |
| 7 | สนับสนุนลูกค้า ticket ข้อร้องเรียน | บัญชี ticket สาย | สัญญา; ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย |
| 8 | การตลาดเกี่ยวกับ Nexora AI Call (อีเมล SMS LINE) | ติดต่อ บัญชี | ความยินยอม (consent_marketing) |
| 9 | ส่งข้อมูลไปยังผู้รับในต่างประเทศ | ตามจำเป็น | กลไกตาม PDPA มาตรา 28/29; ความยินยอม (consent_cross_border) เมื่อใช้เป็นฐาน |
| 10 | พัฒนาโมเดลจากเนื้อหาของท่าน (AI training) | เสียง บทถอดความ เอกสาร | ความยินยอมเท่านั้น (consent_ai_training) ค่าเริ่มต้นปิด |
| 11 | วิเคราะห์การใช้ผลิตภัณฑ์ (แบบรวม/ไม่ระบุตัวตนเท่าที่ทำได้) | เทคนิค | ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย; คุกกี้เสริมโดยความยินยอม |
| 12 | ปฏิบัติตามกฎหมาย คำสั่งศาลหรือหน่วยงาน และการก่อ ใช้ หรือยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้อง | ตามจำเป็น | หน้าที่ตามกฎหมาย; ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย |
| 13 | เชื่อมบัญชี LINE | LINE ID โปรไฟล์ | ความยินยอม (consent_line_link) |
| 14 | บริหารตัวแทน/ผู้จำหน่ายต่อและค่าคอมมิชชัน | ตัวแทน ชำระเงิน | สัญญา |
| 15 | การแจ้งเตือนตำแหน่งการเข้าสู่ระบบและอุปกรณ์ใหม่ การระบุลายนิ้วมืออุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยของบัญชี | ตำแหน่ง IP/ASN, user-agent, ประวัติการเข้าสู่ระบบ | ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย (ความปลอดภัยของบัญชี ป้องกันการยึดบัญชีและการฉ้อโกง) |
| 16 | การให้คะแนนความเสี่ยงการฉ้อโกง ป้องกัน toll fraud ป้องกันการใช้สิทธิ์ทดลองโดยมิชอบ การระงับหมายเลข/เทนแนนต์ | บัญชี การโทร ข้อมูลทางเทคนิค สัญญาณการฉ้อโกง | ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย หน้าที่ตามกฎหมายเมื่อเกี่ยวข้อง |
| 17 | การสุ่มตรวจและทบทวนเนื้อหาการโทรออก/SMS เพื่อตรวจหาการหลอกลวง | บทถอดความ เนื้อหา SMS ธงที่ติด | ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย (ป้องกันการฉ้อโกงและการใช้โดยผิดกฎหมาย) หน้าที่ตามกฎหมาย ผู้รับสายได้รับแจ้งตามข้อ 5 |
| 18 | การให้คะแนนคุณภาพสาย (QA) | เสียงบันทึก (เฉพาะเมื่อได้รับความยินยอมให้บันทึก) บทถอดความ | สัญญา (คุณภาพบริการ) ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย |

| # | วัตถุประสงค์ | ข้อมูล | ฐานทางกฎหมายตาม PDPA |
|---|---|---|---|
| 19 | การเฝ้าฟังสายสด (ฟัง กระซิบ เข้ารับสายแทน) โดยผู้ควบคุมงานที่ลูกค้าธุรกิจมอบหมาย | สตรีมเสียง/ข้อความสด บันทึกการเฝ้าฟัง | สัญญากับลูกค้าธุรกิจ ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย ผู้ร่วมสายได้รับแจ้งตามข้อ 5 |
| 20 | การเปิดเผยบันทึก KYC ของลูกค้าปลายทาง ชื่อผู้ส่ง และการจัดสรรหมายเลขแก่ผู้ให้บริการโทรคมนาคม และ กสทช. และการส่งรายงานการฉ้อโกง/ข้อร้องเรียนให้หน่วยงานเหล่านั้น | KYC บันทึกหมายเลข และชื่อผู้ส่ง รายงาน | หน้าที่ตามกฎหมาย ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย สัญญา |
| 21 | บริการลูกค้าด้วย AI และการแจ้งเตือนผ่าน LINE | LINE user ID ข้อความ | ความยินยอม (consent_line_link) สำหรับการเชื่อมบัญชี สัญญาสำหรับข้อความบริการหลังเชื่อมแล้ว |
| 22 | ข้อเสนอเรียกลูกค้ากลับ (win-back) คูปอง และการแนะนำเพื่อน ทาง SMS LINE และอีเมล | ข้อมูลติดต่อ กิจกรรมบัญชี (ไม่ใช้งาน ยกเลิก) | ความยินยอม (consent_marketing และ consent_winback) และจะไม่ส่งถึงผู้ที่ยกเลิกรับแล้ว |
| 23 | การบริหารโครงการแนะนำเพื่อน (ผู้แนะนำได้ค่าคอมมิชชันจากการเติมเงินแบบชำระเงินจริงของผู้ถูกแนะนำ) | รหัสแนะนำ ยอดเติมเงินของผู้ถูกแนะนำ ข้อมูลการจ่ายเงิน | สัญญา ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย |

ในกรณีที่อาศัยความยินยอม ท่านถอนความยินยอมได้ทุกเมื่อ (ข้อ 11) โดยไม่กระทบการประมวลผลที่ชอบด้วยกฎหมายก่อนการถอน การปฏิเสธความยินยอมที่เป็นทางเลือกไม่กระทบการใช้บริการหลัก ความยินยอมต่อบริการหลัก (consent_service) คือการเก็บและใช้ข้อมูลเท่าที่จำเป็นต่อการให้บริการ และจะไม่ถูกผูกรวมกับความยินยอมที่เป็นทางเลือก

## 5. การโทรไปยัง/จากบุคคลที่สาม

เมื่อ AI โทรออกหรือรับสายในนามผู้ใช้หรือลูกค้าธุรกิจ

1. AI จะแจ้งทุกครั้งเมื่อเริ่มสายว่าเป็นผู้ช่วย AI และสำหรับสายธุรกิจจะแจ้งว่าโทรในนามของ [ชื่อธุรกิจ] ไม่สามารถปิดการแจ้งนี้ได้
2. การบันทึกเสียงจะเกิดขึ้นหลังจากมีการแจ้งหรือได้รับความยินยอมก่อนเริ่มบันทึกเท่านั้น หากผู้รับสายปฏิเสธ สายจะดำเนินต่อโดยไม่บันทึกเมื่อบริการรองรับ หรือจบสายอย่างสุภาพ
3. ผู้รับสายขอไม่ให้โทรอีกได้ทุกเมื่อ เราจะเพิ่มหมายเลขในรายการ DNC/บัญชีดำของแพลตฟอร์มและของลูกค้า
4. ลูกค้าธุรกิจต้องมีฐานทางกฎหมาย (บันทึกในคำขอโทร) โทรภายในเวลาที่อนุญาต (ค่าเริ่มต้น 08:00–20:00 เวลา Asia/Bangkok การตลาด 09:00–18:00 วันทำการ) ใช้เฉพาะเลขผู้โทรที่ตนเป็นเจ้าของและยืนยันแล้ว และห้ามปลอมแปลงหมายเลข
5. ผู้รับสายใช้สิทธิตาม PDPA ได้กับเราหรือกับธุรกิจที่โทรหา (ข้อ 11)
6. ผู้ควบคุมงาน (supervisor) ที่ลูกค้าธุรกิจมอบหมายอาจฟังสายสด กระซิบคำสั่งให้ AI หรือเข้ารับสายแทน เมื่อเปิดใช้ฟังก์ชันนี้ ข้อความเปิดสายของ AI หรือประกาศการโทรจะแจ้งว่าสายอาจถูกเฝ้าฟังโดยผู้ควบคุมงาน และมีการบันทึกการเฝ้าฟัง
7. เจ้าหน้าที่ของสยามวอยซ์ที่ได้รับอนุญาตอาจสุ่มตรวจและทบทวนการโทรและ SMS และให้คะแนนคุณภาพ ตามที่อธิบายในข้อ 3.12 และข้อ 4

เรารับหมายเลขและเนื้อหาสายของผู้รับสายเท่าที่จำเป็นต่อการดำเนินการและรักษาความปลอดภัยของสาย และเราไม่ขายข้อมูลของผู้รับสาย

## 6. ผู้ที่ได้รับข้อมูลส่วนบุคคล

- **ลูกค้าธุรกิจ** (สำหรับข้อมูล เสียงบันทึก บทถอดความ และรายงานของ tenant ตนเอง)
- **ผู้ประมวลผลช่วงและผู้ให้บริการ** (ข้อ 7)
- **ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและซัพพลายเออร์ที่เกี่ยวข้องหรือเป็นอิสระ** ซึ่งนำส่งสายและ SMS (ย่อมได้รับหมายเลข และสำหรับเสียงคือสัญญาณเสียง) ซัพพลายเออร์รายหนึ่งเป็นซัพพลายเออร์ในเครือ (affiliated supplier) ของเจ้าของกลุ่ม ผูกพันตามสัญญาและได้รับเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นต่อการนำส่ง
- **ผู้ให้บริการโทรคมนาคม กสทช. และหน่วยงานรัฐอื่น** เมื่อสัญญากับผู้ให้บริการหรือกฎหมายกำหนด บันทึก KYC ของลูกค้าปลายทาง บันทึกชื่อผู้ส่งและการจัดสรรหมายเลข และรายงานการฉ้อโกงและข้อร้องเรียน อาจถูกเปิดเผยเพื่อการตรวจสอบของผู้ให้บริการและการปฏิบัติตามกฎหมาย ภายใต้ข้อผูกพันการรักษาความลับ
- **ผู้ให้บริการชำระเงิน** (Opn Payments / Omise ประเทศไทย) ธนาคาร และ PromptPay
- **LINE Corporation** สำหรับการส่งข้อความ LINE
- **ที่ปรึกษาวิชาชีพ ผู้สอบบัญชี ผู้รับประกัน** ภายใต้ข้อผูกพันการรักษาความลับ
- **หน่วยงานรัฐและศาล** เมื่อกฎหมายกำหนด
- **ผู้สืบสิทธิ** ในกรณีควบรวมหรือโอนกิจการ โดยอยู่ภายใต้นโยบายนี้

เราไม่ขายข้อมูลส่วนบุคคล

## 7. ผู้ประมวลผลช่วงและการส่งข้อมูลไปต่างประเทศ

ประเภทผู้ประมวลผลช่วงของเรา ได้แก่ ผู้ให้บริการโมเดลภาษาขนาดใหญ่ (เช่น Anthropic, OpenAI, Google) ผู้ให้บริการแปลงเสียงเป็นข้อความ (ASR) และข้อความเป็นเสียง (TTS) คลาวด์โฮสติ้ง (ภูมิภาคไทยหรือสิงคโปร์ตามค่า storage_region ของ tenant) ผู้ให้บริการชำระเงิน ซัพพลายเออร์โทรศัพท์/SMS (ประเทศไทย) LINE Corporation ผู้ให้บริการส่งอีเมล และการเฝ้าระวังข้อผิดพลาด ท่านขอรายชื่อปัจจุบันได้ที่ [dpo@example.co.th] และบนเว็บไซต์

ผู้ให้บริการบางรายตั้งอยู่หรือประมวลผลนอกประเทศไทย (เช่น สิงคโปร์ จีน สหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป และญี่ปุ่น) เราส่งข้อมูลไปต่างประเทศตาม PDPA มาตรา 28 และ 29 เท่านั้น คือ (ก) ประเทศปลายทางมีมาตรฐานการคุ้มครองที่เพียงพอ (ข) มีมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสม (ข้อสัญญา นโยบายคุ้มครองข้อมูลภายในกลุ่ม หรือเทียบเท่า ที่ทำให้สิทธิของเจ้าของข้อมูลบังคับได้) (ค) ท่านให้ความยินยอมหลังได้รับแจ้งว่ามาตรฐานปลายทางไม่เพียงพอ หรือ (ง) เข้าข้อยกเว้นตามกฎหมาย เช่น จำเป็นเพื่อปฏิบัติตามสัญญากับท่าน หรือตามคำขอของท่าน เมื่อเราอาศัยความยินยอม จะขอแยกต่างหาก (consent_cross_border)

**ผู้ให้บริการ AI และการเลือกเส้นทางตามภาษา** เพื่อให้บริการแต่ละภาษาได้ดี เราส่งการโทรและข้อความไปยังผู้ให้บริการ AI ต่างรายตามภาษา ซึ่งทุกรายเป็นผู้ประมวลผลช่วง ได้แก่ การรู้จำเสียงภาษาไทย (เช่น iApp OpenThai, Typhoon) การสังเคราะห์เสียงภาษาไทย (เช่น Botnoi) โมเดลภาษาขนาดใหญ่ (เช่น Claude, OpenAI, Gemini, Typhoon และสำหรับภาษาจีน Qwen, DeepSeek, Doubao, Kimi) และการรู้จำและสังเคราะห์เสียงภาษาจีน (เช่น Volcengine, Alibaba, iFlytek, MiniMax) ขึ้นอยู่กับภาษาและเส้นทาง ข้อมูลอาจถูกส่งไปหรือประมวลผลในสิงคโปร์ จีน สหรัฐอเมริกา หรือสหภาพยุโรป รายชื่อผู้ให้บริการที่ใช้อยู่บันทึกในทะเบียนผู้ประมวลผลช่วงของเรา (ดูด้านล่าง) และขอได้ ผู้ให้บริการรายใดห้ามนำข้อมูลลูกค้าไปฝึกโมเดล

**ที่ตั้งข้อมูล (data residency)** ข้อมูลที่จัดเก็บของแต่ละเทนแนนต์ (เสียงบันทึก บทถอดความ เอกสาร ไฟล์) เก็บในภูมิภาคตามค่า storage_region ที่ตั้งไว้ คือ ประเทศไทย (กรุงเทพมหานคร, th-bkk) หรือสิงคโปร์ (sg) ตามแพ็กเกจและความพร้อมให้บริการ การประมวลผลบางส่วน (เช่น โดยผู้ให้บริการโมเดลภาษา เสียง หรือการส่งข้อความ) อาจเกิดขึ้นในประเทศอื่นตามที่อธิบายข้างต้น ข้อมูลสำรองของแพลตฟอร์มเข้ารหัสและเก็บนอกสถานที่

**ทะเบียนผู้ประมวลผลช่วง** เราจัดทำทะเบียนผู้ให้บริการที่ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (โทรศัพท์ SMS โมเดลภาษา การรู้จำ/สังเคราะห์เสียง การชำระเงิน การจัดเก็บ และ LINE) โดยบันทึกสถานะข้อตกลงประมวลผลข้อมูล ประเภทข้อมูล ภูมิภาค กลไกการส่งข้อมูล และ

วันที่และเลขที่อ้างอิงของข้อตกลงของแต่ละราย เราจะแจ้งผู้ประมวลผลช่วงรายใหม่ที่มีนัยสำคัญล่วงหน้า [30] วัน บนเว็บไซต์หรือทางอีเมล และลูกค้าคัดค้านได้ตามที่กำหนดในข้อตกลงประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

**กลไกการส่งข้อมูลไปต่างประเทศ** คือกลไกตาม PDPA มาตรา 28 และ 29 ข้างต้น ได้แก่ ความเพียงพอของมาตรฐาน มาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมตามสัญญาหรืออื่นๆ ความยินยอม (consent_cross_border) หรือข้อยกเว้นตามกฎหมาย เราอาศัยกลไกเฉพาะที่บันทึกในทะเบียนสำหรับผู้ให้บริการแต่ละราย [需泰国律师审阅: กลไกของผู้ให้บริการแต่ละราย]

**การฝึกสอน AI:** เราไม่ใช้เนื้อหาของลูกค้า (เสียง บทถอดความ ข้อความ เอกสาร ฐานความรู้) เพื่อฝึกหรือปรับแต่งโมเดล AI และผู้ให้บริการโมเดล ASR และ TTS ถูกห้ามตามสัญญามิให้ฝึกด้วยข้อมูลของลูกค้า เว้นแต่ท่านเลือกให้ความยินยอมผ่านช่องทำเครื่องหมายแยกต่างหาก consent_ai_training ซึ่งปิดเป็นค่าเริ่มต้น และถอนได้ทุกเมื่อ

## 8. ระยะเวลาการเก็บรักษา

| ข้อมูล | ระยะเวลา |
|---|---|
| เสียงบันทึกการโทร | 90 วันเป็นค่าเริ่มต้น (tenant ธุรกิจกำหนดเองได้) จากนั้นลบถาวร |
| บทถอดความ | 1 ปี |
| เอกสารการเรียกเก็บเงิน ภาษี และบัญชี (ใบแจ้งหนี้ ใบกำกับภาษี ใบลดหนี้ หนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย ค่าคอมมิชชันแนะนำเพื่อน และการจ่ายเงิน) | 10 ปี เป็นค่าเริ่มต้นที่ปรับได้ ขั้นต่ำตามกฎหมายภาษีและบัญชีของไทยตาม SPEC คืออย่างน้อย 5 ปี และเราใช้ 10 ปีเพื่อความรอบคอบ [需泰国律师审阅 / 需持牌会计师/律师核实] |
| บันทึกตรวจสอบ (audit log) | 5 ปี |
| เอกสาร KYC | ตลอดระยะเวลาความสัมพันธ์ และอีก 5 ปีหลังสิ้นสุด (เพื่อป้องกันการฟอกเงินและการฉ้อโกง) |
| ใบคำร้องสนับสนุน | 3 ปี |
| บันทึกความยินยอมและการยกเลิกรับการตลาด | เท่าที่จำเป็นเพื่อพิสูจน์ความยินยอมหรือการยกเลิก และอย่างน้อยตลอดความสัมพันธ์บวก 5 ปี |
| บันทึกการยอมรับเอกสารทางกฎหมาย | ตลอดความสัมพันธ์ และอีก 5 ปี |
| ข้อมูลบัญชี | ตลอดอายุบัญชี และลบหรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวตนได้ภายในระยะเวลาอันสมควรหลังปิดบัญชี เว้นแต่เข้าแถวอื่นของตาราง |
| ข้อมูลความปลอดภัยการเข้าสู่ระบบ (ตำแหน่ง IP ลายนิ้วมือ อุปกรณ์ การแจ้งเตือนการเข้าสู่ระบบ/อุปกรณ์ใหม่) | [12 เดือน] (ค่าเริ่มต้นที่ปรับได้) |
| คะแนนความเสี่ยงการฉ้อโกง ธงการฉ้อโกง และบันทึกการทบทวนเนื้อหา | [12 เดือน] บันทึกที่เกี่ยวกับการระงับ เหตุการณ์ หรือรายงานเก็บพร้อมบันทึกตรวจสอบ (5 ปี) |
| คะแนนคุณภาพสาย (QA) | เท่ากับบทถอดความของสายนั้น (1 ปี) |
| บันทึกการเฝ้าฟังของผู้ควบคุมงาน | 5 ปี (พร้อมบันทึกตรวจสอบ) ไม่เก็บเสียงสดเว้นแต่สายนั้นกำลังถูกบันทึก |
| ข้อมูล LINE (user ID ข้อความ) | ขณะที่การเชื่อม LINE ยังใช้งานอยู่ หลังยกเลิกการเชื่อมจะลบหรือแยกความเชื่อมโยงภายใน [30 วัน] เว้นแต่ข้อความที่เก็บในใบคำร้องสนับสนุน (3 ปี) หรือที่กฎหมายกำหนดให้เก็บ |
| บันทึกชื่อผู้ส่ง การจัดสรรหมายเลข และ KYC ลูกค้าปลายทางสำหรับผู้ให้บริการ/กสทช. | ตลอดระยะเวลาความสัมพันธ์ บวกระยะเวลาที่ยาวกว่าระหว่าง 5 ปีกับระยะเวลาที่สัญญากับผู้ให้บริการหรือ กสทช. กำหนด |

เมื่อครบกำหนด เราจะลบหรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวตนได้อย่างถาวร ภายใต้การระงับการลบเพื่อเหตุทางกฎหมาย (เช่น ข้อพิพาทหรือคำขอจากหน่วยงาน) ข้อมูลที่ถูกลบจะเข้าสถานะลบชั่วคราวก่อน แล้วถูกลบถาวรโดยงานตามกำหนดเวลา ข้อมูลสำรองจะถูกเขียนทับตามรอบปกติ

## 9. ความปลอดภัย

เรามีมาตรการที่เหมาะสมกับความเสี่ยง ได้แก่ การเข้ารหัสขณะส่งและขณะจัดเก็บ การแฮชรหัสผ่านด้วย argon2id การเก็บ API key แบบแฮชและ webhook ที่ลงลายมือชื่อ HMAC-SHA256 การควบคุมสิทธิตามบทบาทและการแยก tenant คุกกี้เซสชันแบบ httpOnly/secure การป้องกัน CSRF บันทึกตรวจสอบที่ตรวจจับการแก้ไขได้ (hash chain) การให้คะแนนความเสี่ยงฉ้อโกง การบันทึกการเข้าถึง ข้อผูกพันรักษาความลับของพนักงาน และการตรวจสอบผู้ให้บริการ หากเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความเสี่ยงต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคล เราจะแจ้งสำนักงาน สคส. ภายใน 72 ชั่วโมงนับแต่ทราบเหตุ และแจ้งเจ้าของข้อมูลที่ได้รับผลกระทบโดยไม่ชักช้าเมื่อมีความเสี่ยงสูง ไม่มีระบบใดปลอดภัยสมบูรณ์ โปรดรักษาข้อมูลเข้าสู่ระบบและแจ้งเราหากสงสัยว่าถูกล่วงละเมิด

มาตรการทางเทคนิคและองค์กรโดยเฉพาะ ได้แก่ การเข้ารหัสระดับฟิลด์ด้วย AES-256-GCM (พร้อมการจัดการเวอร์ชันของกุญแจ) สำหรับเลขบัตรประจำตัว เอกสารภาษี ข้อมูลยืนยันตัวตนของผู้ให้บริการ และหมายเลขโทรศัพท์ KYC การยืนยันสองขั้นตอนแบบ TOTP เป็นข้อบังคับสำหรับเจ้าหน้าที่ของเราและเจ้าของบัญชีและผู้ใช้ฝ่ายการเงินขององค์กร การอนุมัติแบบ four-eyes สำหรับการคืนเงินเกิน 1,000 บาท การปรับเครดิตด้วยมือ การเปลี่ยนการตั้งค่าผู้ให้บริการ การยกเลิกการระงับหมายเลข และการส่งออกข้ามเทนแนนต์ การปกปิดหมายเลขโทรศัพท์และเลขบัตรในบันทึก การแยกเทนแนนต์ด้วย row-level security เสียงบันทึกเข้ารับรหัสขณะจัดเก็บในที่เก็บข้อมูลที่เข้ากันได้กับ S3 พร้อมกฎวงจรชีวิตข้อมูล และการสำรอง PostgreSQL แบบเต็มทุกวัน พร้อมเก็บ WAL นอกสถานที่และซ้อมกู้คืนสม่ำเสมอ การแจ้งเตือนตำแหน่งเข้าสู่ระบบและอุปกรณ์ใหม่ช่วยให้ท่านตรวจพบการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต

## 10. การประมวลผลอัตโนมัติ

การให้คะแนนความเสี่ยงฉ้อโกง (อนุญาต/ตรวจสอบ/บล็อก) ดำเนินการอัตโนมัติบางส่วน บัญชีที่ถูกบล็อกหรือระงับขอให้เจ้าหน้าที่ทบทวนได้โดยติดต่อฝ่ายสนับสนุน ผู้ช่วยเสียง AI สร้างเสียงและคำตอบโดยอัตโนมัติ และแจ้งตนเสมอว่าเป็น AI

การให้คะแนนคุณภาพสาย (ด้วยเกณฑ์ของโมเดลภาษาและกฎ) ใช้เพื่อปรับปรุงและกำกับดูแลบริการ และมีบุคคลทบทวน ไม่ใช้เพื่อตัดสินใจที่มีผลทางกฎหมายต่อผู้รับสาย AI ถือว่าเสียงของผู้โทรเป็นข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือ คะแนนความเสี่ยงฉ้อโกงและธงเนื้อหาอาจนำไปสู่การทบทวน การลดอัตรา หรือการระงับบัญชี ท่านขอให้บุคคลทบทวนการตัดสินใจดังกล่าวได้

## 11. สิทธิของท่าน

ตาม PDPA มาตรา 30–36 ท่านมีสิทธิ (1) เข้าถึงและขอรับสำเนาข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งขอทราบแหล่งที่มาและการเปิดเผย (2) ขอให้โอนย้ายข้อมูลในรูปแบบที่อ่านได้ (3) คัดค้านการเก็บ ใช้ หรือเปิดเผย (4) ขอให้ลบหรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวตนได้ (5) ขอให้ระงับการใช้ (6) ขอให้แก้ไขข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน (7) ถอนความยินยอมได้ทุกเมื่ออย่างง่ายดายเท่ากับตอนให้ และ (8) ร้องเรียนต่อ สคส.

ท่านใช้สิทธิได้ผ่านฟังก์ชันส่งออก/ลบข้อมูลในแอป หรืออีเมลถึง [dpo@example.co.th] เราอาจต้องพิสูจน์ตัวตนของท่าน และจะตอบกลับภายใน 30 วันนับแต่ได้รับคำขอที่ถูกต้อง เราอาจปฏิเสธหรือจำกัดคำขอตามที่กฎหมายอนุญาต (เช่น มีหน้าที่ต้องเก็บตามกฎหมายหรือเพื่อต่อสู้สิทธิเรียกร้อง) โดยจะแจ้งเหตุผล การใช้สิทธิไม่มีค่าใช้จ่าย เว้นแต่คำขอไม่มีมูลหรือซ้ำซ้อนเกินสมควร

## 12. เด็กและผู้เยาว์

บริการมุ่งสำหรับผู้มีอายุ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป (หรือผู้เยาว์ที่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้อำนาจปกครองหรือผู้แทนโดยชอบธรรมเมื่อกฎหมายกำหนด) เราไม่เก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เยาว์โดยรู้เห็นโดยไม่ได้รับความยินยอมตามที่กฎหมายกำหนดจากผู้ใช้อำนาจปกครอง หากท่านเชื่อว่าผู้เยาว์ให้ข้อมูลแก่เรา โปรดติดต่อ [dpo@example.co.th] เราจะลบข้อมูลเว้นแต่กฎหมายกำหนดเป็นอื่น ลูกค้าธุรกิจต้องไม่ใช้บริการโทรหาหรือทำโปรไฟล์เด็กเพื่อการตลาด

## 13. ลิงก์และบุคคลที่สาม

บริการอาจมีลิงก์ไปยังเว็บไซต์ของบุคคลที่สาม (รวมถึง LINE) ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายของผู้ให้บริการนั้น

## 14. คุกกี้

เราใช้คุกกี้ที่จำเป็นอย่างยิ่ง (sv_session, csrf, locale) และคุกกี้วิเคราะห์ที่เป็นทางเลือกเฉพาะเมื่อท่านยินยอม ดูรายละเอียดและเปลี่ยนการตั้งค่าได้ในประกาศเกี่ยวกับคุกกี้

## 15. ข้อร้องเรียน

หากท่านเห็นว่าเราฝ่าฝืน PDPA โปรดติดต่อ DPO ก่อนที่ [dpo@example.co.th] ท่านอาจยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคส.) หรือใช้สิทธิทางศาลที่มีเขตอำนาจ

## 16. การเปลี่ยนแปลงนโยบาย

เราอาจปรับปรุงนโยบายนี้ หากเป็นการเปลี่ยนแปลงสำคัญ เราจะแจ้งทางอีเมล ในแอป หรือ LINE ล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วันก่อนมีผลเมื่อทำได้ และขอความยินยอมใหม่เมื่อกฎหมายกำหนด เราบันทึกเลขเวอร์ชัน วันที่มีผล และค่าแฮชของเวอร์ชันที่ท่านยอมรับ ท่านขอดูฉบับก่อนหน้าได้

## 17. ภาษาและกฎหมายที่ใช้บังคับ

นโยบายนี้อยู่ภายใต้กฎหมายไทย ฉบับภาษาไทยเป็นฉบับที่ใช้บังคับ หากฉบับแปลภาษาจีนหรืออังกฤษแตกต่างกัน ให้ถือฉบับภาษาไทยเป็นสำคัญ

## 18. ติดต่อเรา

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

---