

## คำถามที่พบบ่อย (FAQ)

เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติของภาคธุรกิจประกันวินาศภัยตาม พ.ร.บ. คຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

คำถาม	คำตอบ
1. ในการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 นั้น บริษัทประกันวินาศภัยจะต้องขอความยินยอม (Consent) จากผู้เอาประกันภัยอย่างไรบ้าง	ตามแนวปฏิบัติของภาคธุรกิจประกันวินาศภัยตาม พ.ร.บ. คຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สำหรับการเข้าทำประกันภัยนั้น บริษัทฯ ควรดำเนินการดังนี้ <ol style="list-style-type: none"><li>1. บริษัทฯ ไม่ต้องขอความยินยอมในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทฯ ไม่ต้องขอความยินยอม โดยอ้างอิงข้อยกเว้นตามมาตรา 24 (3) การเข้าทำสัญญาประกันภัยและการปฏิบัติตามสัญญาประกันภัย</li><li>2. บริษัทฯ ไม่ต้องขอความยินยอมสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่อ่อนไหว โดยพิจารณาถึงฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมาตรา 24 (3) การปฏิบัติตามสัญญาประกันภัย และอ้างอิงข้อยกเว้นของการขอความยินยอมที่เกี่ยวกับการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมายตามมาตรา 26 (4) หรือประโยชน์สาธารณะที่สำคัญตามมาตรา 26 (5) (จ)</li></ol>
2. บริษัทฯ ควรจะดำเนินการอย่างไรกับข้อมูลส่วนบุคคลที่บริษัทได้เก็บมาก่อนที่ พ.ร.บ. คຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 จะมีผลใช้บังคับ	บริษัทฯ ควรมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ก่อนที่กฎหมายจะมีผลบังคับ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้เตรียมการประชาสัมพันธ์ให้กับบริษัทสมาชิก เกี่ยวกับการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล” ของลูกค้าและคู่ค้าของสมาคมประกันวินาศภัยไทย ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ออนไลน์ต่าง ๆ ตามมาตรา 95 ของ พ.ร.บ. คຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 อีกทางหนึ่งด้วย
3. การปฏิบัติตามกฎหมายคຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล อาจจะทำให้บริษัทต้องดำเนินการด้วยต้นทุนที่สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในด้านกำลังคน ระบบงาน รวมถึงเวลา อยากทราบว่าทางสมาคมฯ จะมีการ	สมาคมประกันวินาศภัยไทย โดยคณะกรรมการกฎหมายและกฎระเบียบได้ดำเนินการจัดทำแนวปฏิบัติของภาคธุรกิจประกันวินาศภัยตามพระราชบัญญัติคຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ขึ้น รวมทั้งจัดสัมมนา เรื่อง "แนวปฏิบัติของภาคธุรกิจประกันวินาศภัยตาม

คำถาม	คำตอบ
<p>ช่วยเหลือบริษัทสมาชิกในช่วงต้นอย่างไร และจะมีการสื่อสารให้กับลูกค้าหรือบุคคลภายนอกอย่างไรให้ทราบถึงสิทธิของตนเองได้ถูกต้อง</p>	<p>พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562" เมื่อวันศุกร์ที่ 29 เมษายน 2565 ผ่านระบบออนไลน์ Zoom Meeting เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่างๆ ให้แก่บริษัทสมาชิกในการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน อีกทั้ง ได้เตรียมการประชาสัมพันธ์ให้กับบริษัทสมาชิก เกี่ยวกับการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล” ของลูกค้าและคู่ค้าของสมาคมประกันวินาศภัยไทย ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ออนไลน์ต่าง ๆ ตามมาตรา 95 ของ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 อีกทางหนึ่งด้วย</p>
<p>4. กรณีเกิดเหตุต้องนำรถเข้าซ่อมที่อู่ สำหรับคู่กรณีบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่มอบอำนาจให้บุคคลธรรมดากระทำการแทน ต้องดำเนินการขอความยินยอม (Consent) หรือไม่ เนื่องจากไม่ใช่คู่สัญญาตามกรมธรรม์ประกันภัย</p>	<p>การนำรถเพื่อซ่อมในอู่ ถือเป็นขั้นตอนหนึ่งในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน จึงถือเป็นการปฏิบัติตามสัญญาประกันภัย ดังนั้น จึงไม่ต้องขอความยินยอม</p>
<p>5. กรณีที่เป็นผู้เยาว์ที่มีการซื้อกรมธรรม์ หรือ ชดเชยค่าสินไหม ต้องขอความยินยอมจากผู้ปกครอง หรือสามารถใช้อำนาจทางกฎหมายอื่นตามที่ระบุใน แนวทางการปฏิบัติของ คปภ.</p>	<p>ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากแนวปฏิบัติของภาคธุรกิจประกันวินาศภัยฯ บทที่ 5 หน้าที่ 58</p>
<p>6. กรณีที่บริษัทฯ มีการส่งข้อมูลไปให้บริษัทแม่หรือบริษัทในเครือที่อยู่ต่างประเทศเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล จำเป็นต้องขอความยินยอมหรือไม่ หรือสามารถใช้อำนาจสัญญาตีความได้เลย</p>	<p>กรณีนี้ไม่ต้องขอความยินยอม ถือเป็นการปฏิบัติตาม Binding Corporate Rule</p>
<p>7. การนำส่งข้อมูลของลูกค้าให้กับตัวแทน หรือนายหน้า บริษัทประกันวินาศภัยมีขอบเขตในการดำเนินการอย่างไรตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562</p>	<p>ในกรณีนี้ตัวแทน หรือนายหน้า จะถือเป็นผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ข้อ 3.2 ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลหน้า 42 และข้อ 11.2 ตัวอย่างร่างข้อความแจ้งรายละเอียดในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับคู่ค้า (รวมทั้งนายหน้าประกันวินาศภัย) หน้า 177</p>

คำถาม	คำตอบ
8. แนวทางในการจัดทำ DPIA ของธุรกิจประกันวินาศภัยต้องดำเนินการอย่างไร และเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาการประเมิน DPIA ของธุรกิจประกันวินาศภัยมีอะไรบ้าง	ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ บทที่ 12 ข้อ 12.4 แนวปฏิบัติเกี่ยวกับ Three Lines of Defense สำหรับการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล หน้า 235
9. ในกรณีเกิดมีเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทฯ จะต้องปฏิบัติอย่างไร	ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 37 (4) กำหนดให้ เป็นหน้าที่ของ บริษัทฯ ที่มีฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ที่จะต้องแจ้งเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลแก่ บุคคลตามกรณี โดยต้องแจ้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ชักช้า แต่ไม่เกิน 72 ชั่วโมงนับแต่ทราบการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และหากการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงที่จะมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จะต้องแจ้งเจ้าของ ข้อมูลส่วนบุคคลถึงการบริการจัดการการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมกับการแจ้งแนวทางการเยียวยา รายละเอียดตามแนวปฏิบัติของภาคธุรกิจประกันวินาศภัยฯ บทที่ 8 หน้าที่ 134
10. สมาคมฯ จะจัดทำเอกสาร Representation & Warranty และ เผยแพร่ร่างเอกสารดังกล่าว ให้แก่บริษัทสมาชิกได้เพื่อเป็นแนวทาง ในการดำเนินงานได้หรือไม่	สมาคมฯ ได้จัดทำแนวปฏิบัติของภาคธุรกิจประกันวินาศภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ขึ้น ซึ่งตัวอย่างเอกสารจะอยู่ในบทที่ 11 และ 12 ของแนว ปฏิบัติของภาคธุรกิจประกันวินาศภัยฯ นอกจากนี้ บริษัทสมาชิกฯ ยังสามารถเข้าถึงได้ที่ URL <a href="https://www.tgia.org/legal/download-TH_8">https://www.tgia.org/legal/download-TH_8</a>

## ผลสำรวจข้อมูลประเด็นคำถาม/ปัญหาจากบริษัทสมาชิกในช่วงเดือนสิงหาคม 2565

อัปเดตข้อมูล ณ วันที่ 25 สิงหาคม 2565

ลำดับ	ประเด็นคำถาม/ปัญหา	คำตอบ
1	สัญญาประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้บริการผู้ตรวจสอบบัญชีลงนาม แต่บริษัทผู้ตรวจสอบบัญชีไม่ยอมลงนาม โดยอ้างว่าบริษัทผู้ตรวจสอบบัญชีเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ใช่ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล	เนื่องจากบริษัทผู้ตรวจสอบบัญชี ทำหน้าที่ในการตรวจสอบบัญชีตามมาตรฐานและจรรยาบรรณตามวิชาชีพ ซึ่งต้องมีความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่และให้ความเห็น จึงมีอำนาจในการพิจารณาตามความเหมาะสมว่าจะเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลใดบ้าง ทำให้มีสถานะเป็น Data Controller ไม่ใช่ Data Processor จึงไม่ต้องจัดให้มีการลงนามในสัญญาประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Data Processing Agreement -DPA)
2	บริษัทประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องคำรับรอง (Representation and Warranty) กรณีประกันภัยกลุ่ม เนื่องจากผู้ถือกรมธรรม์หลายรายปฏิเสธที่จะลงนามในเอกสารเพื่อรับรองว่าได้แจ้งนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทและได้จัดทำเอกสารขอความยินยอมจากสมาชิกผู้เอาประกันภัย	ขอให้พิจารณาตามแนวปฏิบัติของภาคธุรกิจประกันวินาศภัยตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับการเข้าทำประกันภัยก่อน กล่าวคือ บริษัทฯ ไม่ต้องขอความยินยอมในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล โดยอ้างอิงข้อยกเว้น ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป เข้าข้อยกเว้น ตามมาตรา 24 (3) “เป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาซึ่งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นคู่สัญญาหรือเพื่อใช้ในการดำเนินการตามคำขอของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก่อนเข้าทำสัญญานั้น”</li> <li>2) ข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว เข้าข้อยกเว้นตามมาตรา 26 (4) “เป็นการจำเป็นเพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือประโยชน์สาธารณะที่สำคัญตามมาตรา 26 (5) (จ) ตามแต่ละกรณี</li> </ol>

ลำดับ	ประเด็นคำถาม/ปัญหา	คำตอบ
		<p>ส่วนข้อปฏิบัติตามประกาศสำนักงาน คปภ. เรื่อง แนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าสำหรับธุรกิจประกันวินาศภัย พ.ศ.2564 เรื่อง การให้คำรับรอง (Representation and Warranty) สำหรับกรมธรรม์ประกันภัยกลุ่ม อยู่ภายใต้ข้อ 6. ซึ่งระบุไว้ว่า สำหรับกรมธรรม์ประกันภัยกลุ่ม ควรจัดให้ผู้ถือกรมธรรม์ให้คำรับรอง ว่าได้แจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบโดยครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 23 ซึ่งคือการแจ้ง Privacy Notice และหากเป็นกรณีที่ต้องอ้างอิงความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทอาจกำหนดให้ผู้ถือกรมธรรม์จัดทำเอกสารขอความยินยอมด้วย อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือกรมธรรม์ บริษัทอาจจัดทำแบบความยินยอมให้กับผู้ถือกรมธรรม์ เพื่อให้ผู้ถือกรมธรรม์ดำเนินการขอความยินยอมให้แก่บริษัทได้</p> <p>ทั้งนี้ การแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล อาจทำได้โดยการเพิ่มลิงก์ หรือ QR Code บนเอกสารประกอบการสมัครเอาประกันภัย หรือแบบความยินยอมของบริษัทฯ ที่มอบให้แก่ผู้ถือกรมธรรม์ได้</p>
3	<p>กรณีการรับทำประกันภัยกลุ่ม สามารถเพียงแค่แจ้งให้ทางผู้เอาประกันภัยรับทราบได้หรือไม่ผ่านทางนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่บริษัทจัดส่งให้ตอนออกกรมธรรม์ โดยที่ไม่ต้องให้ผู้ถือกรมธรรม์ตอบ represent &amp; warranty form กลับมา เพื่อให้ลูกค้าสามารถกรอกเอกสารน้อยที่สุด เนื่องจากได้รับข้อมูลจากหลายที่ว่าจะไม่จัดทำเอกสารดังกล่าว จึงรบกวนขอทราบแนวทางเพิ่มเติมจากทางสมาคมและคณะกรรมการและกฎระเบียบถึงแนวทางเรื่องดังกล่าว</p>	<p>คำตอบเหมือนข้อ 2</p>
4	<p>การจัดทำบันทึกการใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูล บริษัทฯ ต้องจัดทำบ่อยเท่าไร และคณะทำงานต้องลงนามหรือไม่ และกรณีที่ขอสำเนาเอกสาร</p>	<p>การใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งจะมีผลให้การเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล</p>

ลำดับ	ประเด็นคำถาม/ปัญหา	คำตอบ
	<p>บัตรประชาชน ซึ่งลูกค้าไม่ได้ Hide ข้อมูลที่อ่อนไหว และบริษัทฯ ไม่เคยนำเข้าสู่ระบบ แบบนี้บริษัทฯ ต้องขอความยินยอมด้านข้อมูลอ่อนไหวหรือไม่</p>	<p>ของบุคคลที่ขอใช้สิทธิเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นบันทึกการขายการใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลจึงเป็นหลักฐานสำคัญสำหรับรองรับในกระบวนการบริหารจัดการข้อมูลภายในของบริษัท และยังใช้รองรับเรื่องการตรวจสอบทั้งจากหน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก และเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอีกด้วย จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบันทึกการใช้สิทธิทุกครั้งและทูลกรณี</p> <p>ส่วนเรื่องการลงนามในบันทึกการขายการใช้สิทธิ กฎหมายไม่ได้กำหนดให้ต้องมีการลงนามใดๆ โดยในมาตรา 39 ได้กำหนดให้ผู้ควบคุมข้อมูล บันทึกการขายตามที่กำหนดไว้เป็นหนังสือ หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ไว้ เพื่อให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือสำนักงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสามารถตรวจสอบได้</p> <p>ส่วนกรณีของสำเนาบัตรประชาชนที่มีข้อมูลอ่อนไหว ซึ่งลูกค้าไม่ได้ Hide ข้อมูลที่อ่อนไหวนั้น หากบริษัทไม่มีความจำเป็นในการใช้สำเนาบัตรประชาชนทั้งฉบับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว นั้น ๆ บริษัทไม่ควรเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหวนั้นไว้ โดยบริษัทอาจขีดฆ่า หรือลบข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหวนั้นออก ทั้งนี้ บริษัทควรแจ้งนโยบายในการขีดฆ่าข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหวนั้นให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบด้วย โดยอาจเป็นการแจ้งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้ทราบตั้งแต่ขั้นตอนการขอเอกสารสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ทั้งนี้ เนื่องจากบริษัทไม่ได้มีเจตนาในการทุจริต หรือปลอมแปลงเอกสาร แต่บริษัทกระทำไปเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย (พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562) ดังนั้น เพียงการขีดฆ่า หรือลบข้อมูลส่วนบุคคลที่มี</p>

ลำดับ	ประเด็นคำถาม/ปัญหา	คำตอบ
		<p>ความอ่อนไหวเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมายจึงยังไม่ถือว่าเป็นบริษัทกระทำผิดกฎหมายในเรื่องการปลอมแปลงเอกสาร</p> <p>นอกจากนั้น บริษัทมีหน้าที่รักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรการขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบด้วย</p> <p><u>หมายเหตุ</u> ประเด็นการใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนนี้เป็นประเด็นที่ผู้ประกอบธุรกิจทุกรายพบเจอ ซึ่ง PDPC รับทราบในประเด็นนี้ตั้งแต่ช่วงที่มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นกฎหมายลำดับรอง ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงบริษัทประกันภัยอาจต้องรอความชัดเจนจากภาครัฐในการแก้ปัญหาเรื่องนี้</p>
5	<p>กิจกรรมการรับประกันภัยด้านสุขภาพ ที่มีการประมวลผลข้อมูลสุขภาพ ตามแนวปฏิบัติ คปก. แนะนำให้ใช้ ฐานฯ มาตรา 26 (5) (จ) นั้น บริษัทรับประกันภัย ไม่ต้องใช้ฐานความยินยอม และ ถือเป็นกรปฏิบัติตามกฎหมาย พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562 ได้ถูกต้องครบถ้วน โดยสามารถ อ้างอิงแนวปฏิบัติของสำนักงาน คปก. ต่อสำนักงาน สคส. ได้ใช่หรือไม่ หากมีเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลร้องเรียนบริษัทไม่ได้ขอความยินยอมก่อนการประมวลผลข้อมูลสุขภาพ</p>	<p>กิจกรรมการรับประกันภัยด้านสุขภาพ ที่มีการประมวลผลข้อมูลสุขภาพ โดยไม่ต้องขอความยินยอมสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่อ่อนไหว สามารถอ้างอิงแนวปฏิบัติของสำนักงาน คปก. ต่อสำนักงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้ เนื่องจากหลักการของสำนักงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คือ กรณีที่องค์กรใดมีหน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานกำกับดูแลนั้นได้กำหนดแนวทางปฏิบัติของภาคธุรกิจไว้แล้ว ให้ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด ซึ่งทุกบริษัทก็ใช้หลักการเดียวกันนี้</p> <p>อย่างไรก็ตาม ขอให้บริษัทมีการพิจารณาถึง 2 ประเด็นสำคัญนี้ในทางปฏิบัติเสมอคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น</li> </ol>

ลำดับ	ประเด็นคำถาม/ปัญหา	คำตอบ
		<p>2) การแจ้ง Privacy Notice ให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบ ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด</p>
6	<p>กรณีบริษัทประกันภัยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อของผู้ขอเอาประกันภัยที่บริษัทประกันภัยได้ปฏิเสธการรับประกันภัยหรือการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือข้อมูลเกี่ยวกับตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย หรือเป็นข้อมูลของบุคคลที่เห็นว่ามีความผิดปกติที่อาจเข้าข่ายกระทำความผิดกฎหมายหรือฉ้อฉลประกันภัย สามารถทำได้หรือไม่ ตามกฎหมายว่าด้วยคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</p>	<p>การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคคลภายนอก ขอให้แยกการพิจารณาออก ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) กรณีเปิดเผยข้อมูลต่อสำนักงาน คปภ. สามารถทำได้โดยอ้างอิงฐานปฏิบัติตามกฎหมาย และฐานประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ</li> <li>2) กรณีเปิดเผยข้อมูลต่อคนกลางประกันภัย ภายใต้การปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ทั้งกรณี Controller และ Processor อาจกระทำได้ โดยบริษัทจะต้องพิจารณาฐานในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้น ๆ ตามแต่ละกรณี เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไประหว่างบริษัท กับนายหน้าประกันภัย เพื่อการป้องกันการฉ้อฉล เช่นนี้ บริษัทอาจอ้างอิงฐานประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมาย (legitimate interest) ได้</li> <li>3) กรณีการเปิดเผยระหว่างบริษัทประกันภัยด้วยกันอาจกระทำได้ในลักษณะเดียวกันกับกรณีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างบริษัทกับนายหน้าประกันภัย ตามที่อธิบายข้างต้น กล่าวคือ บริษัทควรพิจารณาประเภทข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการเปิดเผย และวัตถุประสงค์ของการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้น ๆ เช่น หากเป็นการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไประหว่างบริษัทด้วยกัน เพื่อป้องกันการฉ้อฉลประกันภัย บริษัทอาจอ้างอิงฐานฐานประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมาย (legitimate interest) ได้</li> </ol> <p>หมายเหตุ ในการอ้างอิงฐานประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมาย (legitimate interest) บริษัทควรทำการประเมิน Legitimate Interest Assessment (LIA) เพื่อให้มั่นใจ</p>

ลำดับ	ประเด็นคำถาม/ปัญหา	คำตอบ
		ว่าการดำเนินการดังกล่าวไม่ได้ละเมิดสิทธิและเสรีภาพพื้นฐานของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ LIA ในแนวปฏิบัติของสมาคม)
7	กรณีที่มีมูลนิธิ กู้ชีพ กู้ภัย รับแจ้งข้อมูลอุบัติเหตุซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประสบภัยจากรถแล้ว ส่งข้อมูลเข้ามาในฐานข้อมูลของบริษัท กลางฯ เพื่อให้บริษัทใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการจ่ายค่าสินไหมทดแทน นั้น ในกรณีนี้มูลนิธิ กู้ชีพ กู้ภัย สามารถส่งข้อมูลอุบัติเหตุให้กับบริษัท กลางฯ ได้หรือไม่ และบริษัท กลางฯ สามารถเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลอุบัติเหตุได้หรือไม่	<p>การที่บริษัทกลางฯ เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประสบอุบัติเหตุจากมูลนิธิ กู้ชีพ กู้ภัยนั้น เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่น ดังนั้น บริษัทควรดำเนินการตามมาตรา 25 ของ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 กล่าวคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. บริษัทกลางฯ ต้องพิจารณาฐานในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลก่อนว่าบริษัท กลางฯ อ้างอิงฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอะไร</li> <li>2. หากเป็นกรณีที่บริษัทกลางฯ ต้องอ้างอิงความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อได้รับข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว บริษัทกลางฯ จะต้องแจ้งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้ทราบถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่น และแจ้งรายละเอียดตามมาตรา 23 ของ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยไม่ชักช้า ภายใน 30 วันนับแต่ที่ได้รับข้อมูลส่วนบุคคลนั้น และจะต้องดำเนินการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อติดต่อเพื่อแจ้งรายละเอียดการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเช่นกัน</li> <li>3. หากการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้นไม่ต้องอ้างอิงความยินยอม บริษัทกลางฯ สามารถประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้นได้ ทั้งนี้ ตามแนวปฏิบัติในเรื่องการแจ้งรายละเอียดการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของ PDPC ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลไม่เคยทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หรือการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่นมาก่อนเลย ผู้ที่รับข้อมูลส่วนบุคคลนั้นมาจะต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่นให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบด้วย</li> </ol>

ลำดับ	ประเด็นคำถาม/ปัญหา	คำตอบ
8	ข้อมูลอ่อนไหว ที่เกี่ยวข้องกับการประกันสุขภาพ จำเป็นต้องมีการขอความยินยอมจากผู้เอาประกันภัยหรือไม่ หากไม่ต้องขอความยินยอมสามารถใช้ฐานประโยชน์สำคัญต่อชีวิตได้หรือไม่	<p>การกำหนดว่าบริษัทจะต้องขอความยินยอมหรือไม่ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหวนั้น ๆ</p> <p>สำหรับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหวสำหรับการรับประกันภัย บริษัทอาจพิจารณาคำตอบในข้อ 2. ข้างต้น</p>
9	การขอความยินยอม จะต้องแบ่งวัตถุประสงค์เป็นข้อๆ และมีตัวเลือก Yes หรือ No ในแต่ละวัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เลือกที่จะให้ความยินยอม และไม่ให้ความยินยอมหรือไม่	<p>การขอความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์หลายข้อ หากสามารถแบ่งออกเป็นแต่ละวัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าของข้อมูลพิจารณาเลือกให้ความยินยอมในแต่ละวัตถุประสงค์ได้ จะมีความชัดเจนตามที่กฎหมายกำหนดมากที่สุด และจะสามารถรองรับการให้ความยินยอม/ถอนความยินยอม ได้ตรงตามเจตนารมณ์ของเจ้าของข้อมูลมากที่สุดด้วย พร้อมทั้งระบุฐานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การบริหารจัดการของบริษัทในกรณีที่เจ้าของข้อมูลขอใช้สิทธิเพิกถอนความยินยอมได้ เฉพาะวัตถุประสงค์ที่ต้องการขอเพิกถอน ก็ทำให้บริษัทไม่เสียประโยชน์ในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ขอใช้สิทธิเพิกถอนได้ต่อไป</p>
10	การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน จะต้องให้ผู้เอาประกันภัย คู่กรณี ผู้รับผลประโยชน์ หรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการชดใช้ค่าสินไหมฯ ลงนามให้ความยินยอมหรือไม่	<p>ไม่ต้องขอความยินยอม เนื่องจาก</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กรณีผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นคู่สัญญาตามสัญญาประกันภัย สามารถใช้ฐานสัญญา (contractual basis)</li> <li>2. กรณีคู่กรณี ผู้รับผลประโยชน์ หรือบุคคลภายนอกที่ไม่ใช่คู่สัญญา สามารถใช้ฐานเป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย (legitimate interest basis)</li> </ol> <p>ทั้งนี้ โปรดพิจารณาคำตอบในข้อ 2. ข้างต้น เพิ่มเติม</p>

ลำดับ	ประเด็นคำถาม/ปัญหา	คำตอบ
11	<p>ลูกค้านำรถเข้าซ่อมกับอู่ ลูกค้าต้องให้ความยินยอมหรือไม่ หรือไม่ต้องขอความยินยอม เนื่องจากใช้ตามฐานสัญญา และบริษัทต้องมีการทำสัญญากับอู่ เกี่ยวกับเรื่อง PDPA หรือไม่ และหากมีการทำสัญญาแล้ว บริษัทและอู่ยังคงต้องขอความยินยอมจากลูกค้าหรือไม่</p>	<p>การที่ลูกค้านำรถเข้าซ่อมกับอู่เพื่อประโยชน์ในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนนั้น บริษัทไม่ต้องดำเนินการขอความยินยอม เนื่องจากบริษัทอาจอ้างฐานหน้าที่ตามสัญญาระหว่างบริษัทกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในการดำเนินการเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้นเพื่อการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้ ทั้งนี้ อู่จะต้องพิจารณาวัตถุประสงค์และฐานในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองเช่นกัน</p> <p>สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างอู่ซ่อมรถกับบริษัทประกันภัย โดยทั่วไปอู่จะมีฐานะเป็น Data Controller ดังนั้น บริษัทไม่จำเป็นต้องเข้าทำสัญญาการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกับอู่ซ่อมรถ</p> <p>อย่างไรก็ตาม หากบริษัทต้องการกำหนดสิทธิหน้าที่ และขอบเขตการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างบริษัทกับอู่ บริษัทอาจพิจารณาทำสัญญาในลักษณะ Data Sharing Agreement กับอู่ เพื่อตกลงหน้าที่เกี่ยวกับกิจกรรมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างกันได้</p>

ผลสำรวจข้อมูลประเด็นคำถาม/ปัญหาจากบริษัทสมาชิกในช่วงเดือนกันยายน 2565

อัปเดตข้อมูล ณ วันที่ 25 กันยายน 2565

ลำดับ	ประเด็นคำถาม/ปัญหา	คำตอบ
1	การพิจารณาว่าสัญญาที่สร้างขึ้นเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลนั้น มีหลักการที่ชัดเจนอย่างไร ว่าสัญญานั้นไม่ขัดต่อ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	ควรพิจารณาถึงบริบทเนื้อหา รวมถึงกิจกรรมที่ระบุในสัญญานั้นๆ เป็นสำคัญ เนื่องจากการกำหนดเงื่อนไขให้ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ต้องพิจารณารายกิจกรรมระหว่างคู่สัญญาเป็นหลัก ดังนั้น ควรต้องปรึกษาฝ่ายกำกับดูแลของบริษัทเป็นรายกรณีไป
2	กรณีลูกค้าขอข้อมูลสุขภาพของตัวเองโดยเป็นข้อมูลที่บริษัทประกันได้มาจากโรงพยาบาลโดยตรงจากการตรวจสอบประวัติ claims เพื่อทำการจ่าย claims ให้ลูกค้า กรณีนี้ถือว่าเป็นการใช้สิทธิตาม PDPA มาตรา 31 ซึ่งบริษัทจะต้องนำส่งให้ลูกค้าหรือไม่	กรณีที่ลูกค้าขอข้อมูลสุขภาพของตัวเองโดยเป็นข้อมูลที่บริษัทประกันได้มาจากโรงพยาบาลโดยตรงจากการตรวจสอบประวัติ claims เพื่อทำการจ่าย claims ให้ลูกค้า ถือเป็นการใช้สิทธิตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งบริษัทควรให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
3	การใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ในการเข้าถึงข้อมูลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล คำว่า “เข้าถึง” ต้องลึกซึ้งเพียงใด ทุกอย่างที่เก็บทั้งหมดหรืออย่างไร เช่น ลูกค้าซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพ ต้องการเข้าถึงข้อมูลที่บริษัทเก็บไว้ การให้ข้อมูลแค่หน้าตารางกรมธรรม์เพียงพอหรือไม่ หรือต้องส่งเอกสารสำเนาการแจ้งเคลมประวัติการรักษาที่บริษัทใช้ประกอบการพิจารณาจ่ายค่าสินไหมด้วยหรือไม่ ซึ่งหากทั้งหมดที่เก็บไว้ทุกอย่างเอกสารดังกล่าวจะมีปริมาณเยอะมาก	การใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ในการเข้าถึงข้อมูลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หากเจ้าของข้อมูลได้ประสานมายังบริษัทประกันภัยนั้น บริษัทต้องให้ข้อมูลส่วนบุคคลตามที่เจ้าของข้อมูลขอมา แต่หากไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ขอมา หรือมีข้อมูลอื่น/ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลอื่นปะปน บริษัทมีสิทธิที่จะตัดออกก่อนที่จะส่งข้อมูลให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ สำหรับข้อมูลที่บริษัทจะให้แก่เจ้าของข้อมูล คือ ข้อมูลเท่าที่บริษัทยังคงเก็บรวบรวมไว้ ภายในระยะเวลาที่กำหนดและได้แจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบใน Privacy Notice ของบริษัท เนื่องจากหลังเวลาที่กำหนดนี้บริษัทต้องทำการลบ ทำลายตามที่กฎหมายกำหนด ดังนั้น ข้อมูลที่จะให้เจ้าของข้อมูลเข้าถึงได้ คือ ข้อมูลเท่าที่บริษัทมีการเก็บรวบรวมไว้ ณ เวลาที่เจ้าของข้อมูลร้องขอใช้สิทธิ