

นโยบายความปลอดภัยของข้อมูล

กลุ่มทรูยึดมั่นที่จะบริหารจัดการด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว และปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ รวมถึงควบคุมดูแลอย่างเข้มงวดรัดกุม เพื่อรักษาข้อมูลของลูกค้าให้ปลอดภัย มีเสถียรภาพ และโปร่งใส

1) ข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทยึดมั่นที่จะสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชีวิตของลูกค้าและผู้คนโดยรอบด้วยการเติมเต็มไลฟ์สไตล์ที่ครบวงจร โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อจัดสรรสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยเหตุนี้ กลุ่มทรูจึงต้องรวบรวมข้อมูลลูกค้า ให้รับรู้และเข้าใจผู้บริโภคให้ดีขึ้น และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการดำเนินงาน

อย่างไรก็ดี บริษัทตระหนักดีว่าการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ และบริษัทก็เคารพความเป็นส่วนตัวของลูกค้าเช่นกัน จึงได้กำหนดเป้าหมายในการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าด้วยความโปร่งใส

นโยบายด้านการรักษาข้อมูลและด้านความปลอดภัยของข้อมูลจะครอบคลุมตั้งแต่ ช่องทางการจัดเก็บข้อมูล รูปแบบของข้อมูลที่จัดเก็บ วัตถุประสงค์ที่บริษัทนำข้อมูลไปใช้ การแบ่งปันข้อมูลดังกล่าวให้กับบุคคลอื่น ตลอดจนวิธีการที่บริษัทดำเนินการปกป้องข้อมูลลูกค้า ทั้งนี้ ขอบเขตของนโยบายนี้ มีผลบังคับใช้กับบริษัทในเครือ และบริษัทคู่สัญญาทุกบริษัทของกลุ่มทรู

ช่องทางการจัดเก็บข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่บริษัทจัดเก็บ มีดังนี้

- เมื่อลูกค้าสมัครใช้บริการของกลุ่มทรู
- เมื่อลูกค้าใช้บริการและเครือข่ายของกลุ่มทรู
- เมื่อลูกค้าติดต่อกับศูนย์บริการลูกค้าของกลุ่มทรู
- เมื่อลูกค้าตอบรับคำร้องขอของกลุ่มทรู
- เมื่อลูกค้าเข้าร่วมโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มทรู
- เมื่อลูกค้าใช้สิทธิประโยชน์ตามโครงการความจงรักภักดีต่อกลุ่มทรู อาทิ True Card, TrueYou, True point และ True Bonus

รูปแบบของข้อมูลที่จัดเก็บ

ข้อมูลที่บริษัทจัดเก็บจากลูกค้าสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

- ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ เลขที่บัตรประชาชน เลขที่หนังสือเดินทาง ที่อยู่ เลขที่บัญชีธนาคาร และข้อมูลบัตรเครดิต เลขที่อุปกรณ์สื่อสาร device และเลขที่ IP address
- ข้อมูลประวัติการใช้งาน และเลขหมายที่ใช้ติดต่อกับบริษัทผ่านช่องทางติดต่อต่างๆ เช่น ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ และอีเมล รวมถึงคำถามหรือบริการที่ลูกค้าร้องขอ
- ข้อมูลการใช้บริการ เช่น เวลาและระยะเวลาที่ใช้งาน จำนวนครั้งที่รับสายและโทรฯ ออก เป็นต้น
- ข้อมูลสิทธิประโยชน์สำหรับลูกค้า เช่น การใช้สิทธิประโยชน์ในโครงการความจงรักภักดี สินค้าและบริการราคาพิเศษ และช่องทางพิเศษในการติดต่อสอบถามกับบริษัท

การนำข้อมูลไปใช้งาน

- การนำข้อมูลไปใช้ในการดำเนินการ เช่น สร้างออเดอร์ลูกค้าและชำระเงิน การส่งมอบและติดตั้งอุปกรณ์
- การค้นคว้าวิจัยทางการตลาด เพื่อทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะนำไปออกแบบสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
- นำเสนอสินค้า รางวัล และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ ในรูปแบบที่ลูกค้าสนใจ และเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

การแบ่งปันข้อมูลให้บุคคลอื่น

ข้อมูลลูกค้าโดยส่วนใหญ่จะนำไปใช้ภายในองค์กร การนำข้อมูลไปให้บุคคลที่สามนั้น บริษัทจะอนุญาตให้กระทำได้อย่างจำกัดและภายใต้มาตรฐานการรักษาข้อมูลความลับสูงสุด ตัวอย่างของบุคคลที่สาม ได้แก่ ผู้ตรวจสอบซึ่งเข้ามาตรวจสอบด้านการเงิน และเอเจนซี่วิจัยตลาดซึ่งจะเข้ามาทำการวิจัยด้านการตลาด เป็นต้น

การปกป้องข้อมูล

บริษัทยึดมั่นในเรื่องการปกป้องความปลอดภัยของข้อมูลอย่างสูงสุด และมีการนำมาตราฐานต่างๆ มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- นำระบบดูแลรักษาความปลอดภัยทางเทคนิคที่เข้มงวด เข้ามาปกป้องการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด
- จำกัดสิทธิการเข้าถึงระบบข้อมูลที่เข้มงวด และกำหนดขั้นตอนการขออนุมัติสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของกับพนักงานอย่างเคร่งครัด
- จัดให้มีการลงนามรักษาความลับทุกครั้งก่อนอนุมัติให้สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลลูกค้า

บริษัทมุ่งมั่นในการบริหารจัดการด้านการปกป้องข้อมูลลูกค้าสูงสุด จึงได้นำมาตราฐานในการพัฒนาและรักษามาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้ามาใช้ และปฏิบัติตามแนวทางที่สูงกว่าเกณฑ์มาตราฐานดังกล่าว โดยบริษัทได้รับการรับรองมาตราฐานด้านระบบการบริหารความปลอดภัยของข้อมูล ISO/IEC 27001 โดยมีการตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกเป็นประจำ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในระบบที่มีประสิทธิภาพของบริษัท และเชื่อมั่นได้ว่าข้อมูลของลูกค้าจะได้รับการดูแลปกป้องจากกลุ่มมิจฉาชีพ

การเคารพความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

บริษัทให้ความสำคัญอย่างมากกับการเคารพความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยลูกค้าสามารถเลือกที่จะไม่รับบริการข้อมูลทางการตลาดได้ทุกช่องทาง การติดต่อ และเมื่อปฏิเสธการรับข้อมูลดังกล่าว ลูกค้าจะยังคงได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการ เช่น การแจ้งเตือนเรื่องบริการ เช่นเดิม

2) ความปลอดภัยของข้อมูล

บริษัทยึดมั่นเรื่องระบบคุณภาพที่ใช้ในการบริหารความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ (Information Security Management: ISM) โดยปฏิบัติตามมาตราฐาน ISO 27000 อย่างเคร่งครัด ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Steering Committee :ISSC) โดยมีประธานคณะกรรมการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารที่ดูแลด้าน Information Technology Operations และผู้บริหารด้าน Information Technology Development

บริษัทมีนโยบายด้านความปลอดภัยของข้อมูลที่ช่วยให้การดำเนินธุรกิจและการให้บริการลูกค้าของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนโยบายหลักด้วยกัน 7 นโยบาย ครอบคลุมลูกค้า ผู้รับเหมา คู่ค้าธุรกิจ ผู้ให้บริการ และบริษัทในเครือ ดังนี้

1. Information Security Policy
2. Information and Classification Handling Policy
3. Information Security in Project Management Policy
4. System Access Control Policy
5. IT Law and Regulation Policy
6. Approve Encryption Method Work Instruction Policy
7. Using Production Data Work Instruction Policy

นอกจากนี้ บริษัทยังมีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ดำเนินการอย่างรัดกุมตามนโยบาย Information and classification handling ด้วยการกำหนดจัดชั้นความลับของกลุ่มข้อมูลในระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีเสถียรภาพด้วยกันทั้งหมด 4 ชั้น ได้แก่

1. Public data เป็นชั้นข้อมูลที่สามารถเผยแพร่สู่สาธารณชน
2. Internal use data เป็นชั้นข้อมูลที่ใช้ภายในองค์กรเท่านั้น
3. Confidential data เป็นชั้นข้อมูลที่ใช้ได้ในกลุ่มคนเฉพาะกลุ่ม ซึ่งเจ้าของข้อมูลเป็นผู้กำหนดการเข้าถึงข้อมูลให้ใช้ได้เฉพาะผู้เกี่ยวข้องเท่านั้น
4. Secret data เป็นชั้นข้อมูลที่เป็นความลับ อาทิ ฐานข้อมูลลูกค้าของบริษัททั้งหมด ซึ่งจะถูกจัดชั้นอยู่ในชั้นข้อมูลกลุ่มนี้

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนให้ความสำคัญ โดยการรักษาเป็นความลับและไม่นำข้อมูลไปแจกจ่ายโดยพลการ หากพนักงานคนใดไม่ปฏิบัติตามจะมีมาตรการลงโทษตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ใน คุณธรรม และขอพึงปฏิบัติในการทำงาน (Code of conduct)