

ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการป้องกันความเป็นส่วนตัว ส่วนตัวของข้อมูล

การเชื่อมโยงข้อมูลการดำเนินงานของบริษัทฯ และข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ได้เปลี่ยนผ่านเข้าสู่วัตกรรมการดิจิทัล เทคโนโลยี (Digital Transformation) และ Internet of Thing (IoT) และเนื่องจากธุรกิจค้าปลีกของบริษัทฯ ต้องติดต่อกับหน่วยงานรวมถึงคู่ค้าทางธุรกิจและลูกค้าจำนวนมาก ซึ่งในแต่ละวันมีการเก็บ รวบรวมข้อมูลและส่งผ่านข้อมูลในเครือข่ายดิจิทัลในปริมาณมหาศาลและรวดเร็ว ทำให้บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์และความมั่นคงของเครือข่ายข้อมูล ที่อาจต้องเผชิญกับความเสียด้านอาชญากรรมทางไซเบอร์ที่ปัจจุบันมีแนวโน้มการเกิดสูงและมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ซึ่งหากการโจมตีเพื่อขโมยข้อมูลด้านธุรกิจจากผู้ไม่หวังดีหรือการรั่วไหลข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเพราะความผิดพลาดของระบบเกิดขึ้น จะสร้างความเสียหาย ส่งผลกระทบต่อมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง ความน่าเชื่อถือต่อผู้ถือหุ้นและลูกค้าอย่างร้ายแรง บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายการจัดการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลอย่างเคร่งครัด เพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมทางไซเบอร์และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

แนวทางในการจัดการ

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะรักษาระบบเครือข่ายเทคโนโลยีดิจิทัลภายในองค์กรให้ปลอดภัยและมีความแข็งแกร่ง ชับซ้อนต่อการโดนอาชญากรรมทางไซเบอร์และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลความลับ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบริษัทฯ จากความผิดพลาดของระบบ บริษัทฯ จึงจัดตั้งหน่วยงาน IT ซึ่งเป็นหน่วยงานด้านความปลอดภัยของเครือข่าย มีพนักงานในระดับชำนาญการ ได้ทำหน้าที่กำกับดูแลโดยเฉพาะ โดยกำหนดแนวปฏิบัติบังคับใช้ในการจัดเก็บและถ่ายโอนข้อมูลในระบบสารสนเทศภายในบริษัทฯ รวมถึงการจัดการระบบความปลอดภัยทางกายภาพของศูนย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งมีการควบคุมการเข้าออกของบุคลากรอย่างเคร่งครัด

กระบวนการด้าน ความปลอดภัยทางไซเบอร์



คณะทำงาน

จัดประชุมประจำเดือน SCM (Security Committee Meeting) ระหว่างหน่วยงานดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์และผู้บริหารฝ่าย IT ของแต่ละกลุ่มธุรกิจย่อย



ขั้นตอน

อัปเดต แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ ความเสี่ยงและการป้องกันความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ประมวลผลเพื่อหาวิธีการประเมินความเสี่ยง



Cyber Security Framework

ปรับปรุงวิธีการและจัดทำรอบการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวปฏิบัติ รวมทั้งระบบเทคโนโลยีเชิงป้องกันให้เป็นไปตาม CIS Control และ NIST CSF

การป้องกันความเป็น ส่วนตัวของข้อมูล

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่ได้ทำการจัดเก็บรวบรวม นำไปใช้เปิดเผย และการถ่ายโอนข้อมูลเพื่อใช้ในการให้บริการและซื้อสินค้า โดยบริษัทฯ มีการบริหารจัดการด้านการนำข้อมูลส่วนบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้ในการนำเสนอสินค้าและบริการให้ตรงความต้องการและความเหมาะสม บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะรับผิดชอบ และให้ความสำคัญคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้าทางธุรกิจ บริษัทฯ จึงได้ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัวบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มบริษัทฯ ย่อย

เพื่อแสดงความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยมีการบริหารงานภายใต้หน่วยงาน Data Protection ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งกรอบการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act, PDPA) นโยบายความเป็นส่วนตัวได้ครอบคลุมการใช้ข้อมูลที่หน้าร้านค้าปลีก การบริการผ่านช่องทางออนไลน์ทุกช่องทางและศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ที่ดำเนินงานภายใต้บริษัทฯ ครอบคลุมรายละเอียดดังนี้

ประเภทข้อมูลส่วนบุคคล	วัตถุประสงค์การเก็บรวบรวมการใช้ และการเปิดเผยข้อมูล	หน่วยงานหรือบุคคลที่บริษัทฯ อาจเปิดเผยข้อมูลให้
การโอนข้อมูลไปต่างประเทศ	ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล	ความปลอดภัยของข้อมูล
นโยบายคุกกี้	สิทธิในการเป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	ช่องทางบริการสำหรับติดต่อเกี่ยวกับสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล

ช่องทางติดต่อและร้องเรียน ด้านข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทฯ ได้จัดสรรช่องทางสำหรับลูกค้าและผู้ถือหุ้นในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล หรือแสดงความประสงค์ที่จะใช้สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล ที่บริษัทฯ เก็บรวมถึงร้องเรียนการถูกละเมิด ความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล โดยสามารถติดต่อได้ตามช่องทางที่ประกาศไว้ตามนโยบาย ความเป็นส่วนตัว ดังนี้

CENTRALRETAIL

ช่องทางการติดต่อ

บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

อาคารเซ็นทรัลซิดลมทาวเวอร์ ชั้น 14 เลขที่ 22 ซอยสมคิด
ถ.เพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

Call Center: 02-650-3600, 0-2730-7777

Email: pr@central.co.th, contact@central.co.th

สรุปผลการดำเนินงาน

ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้รวบรวมจำนวนการรายงานและร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง กับความ เป็น ส่วน ตัว ของ ลูกค้า และ ข้อมูล ส่วน บุคคล ที่ หลุด ออก ไป สู่ บุคคล ที่ ไม่ เกี่ยว ข้อง ดังนี้

กรณีการร้องเรียน	ปี 2562	ปี 2563
ร้องเรียนโดยตรงจากลูกค้าหรือ หน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับการ ทำผิดต่อความเป็นส่วนตัวที่ เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	0	0
ร้องเรียนจากหน่วยงานรัฐ เกี่ยวกับการทำผิดต่อ ความเป็นส่วนตัว	0	0
จำนวนครั้งที่เกิดการรั่วไหล ข้อมูลของลูกค้าจากการโดน โจมตีทางไซเบอร์	0	0

ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่นิ่งเฉยต่อการร้องเรียนการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล โดยคณะกรรมการ
การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล จะทำการสืบสวนสาเหตุของการร้องเรียน และ
จะดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็วที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อคุ้มครองความ
เป็นส่วน ตัว ของ ลูกค้า และ หาก พบ ว่า เกิด การ ละเมิด ข้อมูล ส่วน บุคคล ที่ ส่ง ผล กระทบ
ต่อสิทธิเสรีภาพของผู้ร้องเรียนอันเกิดจากการทำงานของพนักงาน บริษัทฯ
จะดำเนินการแจ้งเหตุการละเมิดและเสนอแนวทางการเยียวยาให้แก่ผู้เสียหายตาม
ความเหมาะสมต่อไป