

TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM
TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN BẮC



EVN NPC

**CHÍNH SÁCH
BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA
KHÁCH HÀNG**

MỤC LỤC

CHƯƠNG I. NGUYÊN TẮC CHUNG.....	1
Điều 1. Mục đích	1
Điều 2. Giải thích từ ngữ, thuật ngữ, chữ viết tắt	1
Điều 3. Phạm vi và đối tượng áp dụng	4
Điều 4. Điều khoản thỏa thuận chung.....	4
CHƯƠNG II THỎA THUẬN CUNG CẤP DỊCH VỤ TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ	6
Điều 5. Trình tự thực hiện các dịch vụ trên môi trường điện tử	6
Điều 6. Quyền và trách nhiệm của Công ty	7
Điều 7. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng.....	8
CHƯƠNG III. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA KHÁCH HÀNG	8
Điều 8. Mục đích xử lý dữ liệu cá nhân Khách hàng	8
Điều 9. Loại dữ liệu cá nhân của khách hàng được xử lý.....	11
Điều 10. Cách thức thu thập dữ liệu cá nhân của Khách hàng	12
Điều 11. Cách thức xử lý dữ liệu cá nhân khách hàng	13
Điều 12. Các bên được tham gia quá trình xử lý dữ liệu cá nhân.....	14
Điều 13. Xử lý dữ liệu cá nhân trong một số trường hợp đặc biệt	15
Điều 14. Quyền của Khách hàng liên quan đến dữ liệu cá nhân của của Khách hàng.....	16
Điều 15. Trách nhiệm của Khách hàng liên quan đến dữ liệu cá nhân của của Khách hàng.....	18
Điều 16. Lưu trữ dữ liệu cá nhân	19
Điều 17. Thời gian xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng.....	19
Điều 18. Biện pháp bảo vệ và rủi ro khi bị lộ Dữ liệu cá nhân.....	20
Điều 19. Thông tin liên hệ xử lý dữ liệu cá nhân	21

CHÍNH SÁCH BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA KHÁCH HÀNG

CHƯƠNG I. NGUYÊN TẮC CHUNG

Điều 1. Mục đích

Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân (“Chính sách”) này được thực hiện bởi Công ty, mô tả các hoạt động liên quan đến việc xử lý dữ liệu cá nhân Khách hàng để Khách hàng hiểu rõ về mục đích, phạm vi thông tin mà Công ty xử lý, các biện pháp Công ty áp dụng để bảo vệ thông tin và quyền của Khách hàng đối với các hoạt động này.

Chính sách này là một phần không thể tách rời của các hợp đồng, thỏa thuận, điều khoản và điều kiện ràng buộc mối quan hệ giữa Công ty và Khách hàng.

Điều 2. Giải thích từ ngữ, thuật ngữ, chữ viết tắt

1. Giải thích các từ viết tắt:

Trong Chính sách này, các ký tự viết tắt được hiểu như sau:

Từ viết tắt	Giải nghĩa
Bộ CA	Bộ Công an
Bộ TT&TT	Bộ Thông tin và Truyền thông
A05	Cục An ninh mạng và phòng, chống tội phạm sử dụng công nghệ cao
C06	Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội
Tập đoàn	Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam
EVN	Công ty mẹ trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, được tổ chức dưới hình thức công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên do Nhà nước làm chủ sở hữu theo Quyết định số 975/QĐ-TTg ngày 25 tháng 6 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ, Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0100100079 do Sở KH&ĐT thành phố Hà Nội cấp đăng ký thay đổi lần 7, ngày 05/12/2023; trụ sở chính tại Số 11, phố Cửa Bắc, phường Trúc Bạch, quận Ba Đình, Hà Nội.
EVNNPC	Tổng công ty Điện lực miền Bắc được tổ chức dưới hình thức công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên do EVN làm chủ sở hữu theo Quyết

	định số 0789/QĐ-BCT ngày 05 tháng 02 năm 2010 về việc QĐ thành lập Công ty mẹ - Tổng công ty Điện lực miền Bắc
TCTĐL	Tổng công ty Điện lực
HĐMBĐ	Hợp đồng mua bán điện
CSDLQG về dân cư	Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư
CNTT	Công nghệ thông tin
CSDL	Cơ sở dữ liệu
AI	Artificial Intelligence – Trí tuệ nhân tạo
ML	Machine learning – máy học
SSL	Secure Sockets Layer - tiêu chuẩn công nghệ bảo mật toàn cầu, tạo ra một kết nối được mã hóa để đảm bảo tính riêng tư và toàn vẹn của dữ liệu
Nghị định 13/2023/NĐ-CP	Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ban hành ngày 17/4/2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân, có hiệu lực ngày 01/7/2023.
Quy định 717/QĐ-EVN	Quy định Đảm bảo An ninh mạng và An toàn thông tin trong Tập đoàn Điện lực Việt Nam ban hành tại Quyết định số 717/QĐ-EVN ngày 31/05/2025

2. Giải thích các thuật ngữ:

Trong Chính sách này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

a) **"Dữ liệu cá nhân"** là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. Dữ liệu cá nhân bao gồm Dữ liệu cá nhân cơ bản và Dữ liệu cá nhân nhạy cảm. Dữ liệu cá nhân mà EVN, EVNNPC và các đơn vị thành viên có thể thu thập từ nguồn dữ liệu cá nhân của khách hàng, CBCNV, dữ liệu vãng lai và nguồn khác mà việc thu thập được pháp luật yêu cầu hoặc cho phép.

b) **"Khách hàng"** là cá nhân tiếp cận, tìm hiểu, đăng ký, sử dụng hoặc có liên quan trong quy trình hoạt động, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của Công ty.

c) **"Công ty"** là Tổng công ty Điện lực miền Bắc, Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0100100417 do sở Tài chính thành phố Hà nội cấp đăng ký thay đổi lần thứ 12 ngày 29/05/2025; Trụ sở số 11 Phố Cửa Bắc – Phường Trúc Bạch - Quận Ba Đình – TP. Hà nội.

d) **"Dữ liệu cá nhân của khách hàng"** là thông tin cá nhân của khách hàng mà EVN và các đơn vị thành viên thu thập, xử lý trong quá trình giao dịch, cung cấp các dịch vụ của Tập đoàn.

đ) **"Dữ liệu vắng lai"** là các thông tin cá nhân mà Công ty có được nhưng không thông qua (i) hoạt động giao dịch, cung cấp các hàng hóa, dịch vụ cho khách hàng của Công ty; (ii) quá trình hợp tác, giao dịch, ký kết và thực hiện hợp đồng với đối tác của Công ty; (iii) việc ký kết hợp đồng lao động với CBCNV. Dữ liệu cá nhân vắng lai thường bao gồm các thông tin cá nhân, hình ảnh, hoạt động, ví trí thu thập của người ra vào các tòa nhà, khu văn phòng,.. của EVN, EVNNPC và các thông tin tương tự khác.

e) **"Chủ thể dữ liệu"** là cá nhân được dữ liệu cá nhân phản ánh.

g) **"Xử lý dữ liệu cá nhân"** là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, như thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.

h) **"Xử lý dữ liệu cá nhân tự động"** là hình thức xử lý dữ liệu cá nhân được thực hiện bằng phương tiện điện tử (có thể bao gồm các thuật toán ML, mô hình AI) nhằm đánh giá, phân tích, dự đoán hoạt động của một con người cụ thể, như: thói quen, sở thích, mức độ tin cậy, hành vi, địa điểm, xu hướng, năng lực và các trường hợp khác.

i) **"Mã OTP (One Time Password)"** là mã xác thực được công ty cung cấp để Khách hàng sử dụng một lần, khi xác thực OTP thì được xem là Khách hàng đồng ý của đối với các nội dung thỏa thuận đối với dịch vụ đề nghị cung cấp, cũng như các điều khoản của hợp đồng mua bán điện hình thức điện tử và được thay thế cho chữ ký của Khách hàng.

k) **"USB token"** là thiết bị ký điện tử được đăng ký để có thể thao tác trên các văn bản điện tử, được coi là chữ ký số (CA) của khách hàng.

l) **"Hợp đồng mua bán điện hình thức điện tử"** là văn bản giao kết dịch vụ giữa khách hàng và Công ty trên các phương tiện điện tử, khi khách hàng nhập thông tin và nhập mã OTP để đăng ký sử dụng dịch vụ điện được xem như đã đồng ý giao kết và thực hiện các điều khoản, thỏa thuận ghi trong hợp đồng.

m) **"Mã captcha"** được máy tính tạo ra làm phép thử tự động để phân biệt máy tính với con người.

n) **"Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân"** là tổ chức, cá nhân quyết định mục đích và phương tiện xử lý dữ liệu cá nhân. Bao gồm cả đơn vị không sở hữu nguồn dữ

liệu cá nhân nhưng được sử dụng dữ liệu cá nhân đó hoặc là bên kiểm soát thông tin, dữ liệu chứa đựng các dữ liệu cá nhân đó.

o) "**Bên Xử lý dữ liệu cá nhân**" là tổ chức, cá nhân thực hiện việc xử lý dữ liệu thay mặt cho Bên Kiểm soát dữ liệu, thông qua một hợp đồng hoặc thỏa thuận với Bên Kiểm soát dữ liệu.

p) "**Bên Kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân**" là tổ chức, cá nhân đồng thời quyết định mục đích, phương tiện và trực tiếp xử lý dữ liệu cá nhân.

q) "**Bên thứ ba**" là tổ chức, cá nhân ngoài Chủ thể dữ liệu, Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân, Bên Xử lý dữ liệu cá nhân, Bên Kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân được phép xử lý dữ liệu cá nhân.

r) "**Kênh giao dịch của EVN**" bao gồm kênh tổng đài, kênh giao dịch điện tử (*ứng dụng CSKH, trang thông tin điện tử CSKH, mạng xã hội*) hoặc các kênh giao dịch khác tùy từng thời điểm do Công ty cung cấp hoặc EVN ủy quyền Công ty cung cấp cho Khách hàng

Để làm rõ, các từ ngữ nào chưa được giải thích tại Chính sách này sẽ được hiểu và áp dụng theo các quy định tại các văn bản nội bộ có liên quan do EVN, EVNNPC và các đơn vị thành viên ban hành từng thời kỳ và/hoặc trong các hợp đồng, thỏa thuận, văn bản được giao kết giữa cá nhân và Công ty hoặc được giải thích theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Điều 3. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Chính sách này điều chỉnh cách thức mà Công ty xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng và những người có liên quan đến Khách hàng theo các mối quan hệ do pháp luật yêu cầu phải xử lý dữ liệu hoặc người đồng sử dụng các sản phẩm/ dịch vụ của Công ty với khách hàng khi sử dụng hoặc tương tác với trang tin điện tử hoặc/và các sản phẩm/ dịch vụ của Công ty.

2. Chính sách bảo mật dữ liệu này chỉ áp dụng cho Khách hàng, Công ty, các Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân, Bên Xử lý dữ liệu cá nhân, Bên Kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân, các bên thứ 3 liên quan đã được định nghĩa tại Điều 2 của Chính sách này.

Điều 4. Điều khoản thỏa thuận chung

1. Bằng việc ký và ghi rõ họ tên, hoặc điểm chỉ vào Chính sách này hoặc (i) ký và ghi rõ họ tên, điểm chỉ vào Hợp đồng/thỏa thuận/biểu mẫu sử dụng sản phẩm dịch vụ của Công ty có tham chiếu đến bản Chính sách này, hoặc (ii) gửi email xác nhận, hoặc (iii) gửi SMS theo cú pháp Công ty đề nghị, hoặc (iv) gọi/trả lời điện thoại ghi âm với Công ty, hoặc (v) xác nhận đồng ý trên các Kênh giao

dịch của EVN, hoặc thông qua các phương thức xác nhận khác do Công ty/EVN quy định trong từng thời kỳ, Khách hàng xác nhận đã đọc kỹ, hiểu rõ các quyền và nghĩa vụ và đồng ý với các điều khoản, điều kiện tại bản Chính sách này.

2. Chính sách này có hiệu lực từ ngày 01/7/2023. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng, Chính sách này có thể được sửa đổi theo từng thời kỳ và được thông báo tới Khách hàng thông qua các Kênh giao dịch của EVN trước khi áp dụng. Những thay đổi và thời điểm có hiệu lực sẽ được cập nhật và công bố tại các Kênh giao dịch của EVN. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng các dịch vụ sau thời gian thông báo về các nội dung sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ đồng nghĩa với việc Khách hàng đã chấp nhận các nội dung sửa đổi, bổ sung đó.

3. Khách hàng đã biết rõ và đồng ý bản Chính sách này cũng là Thông báo xử lý dữ liệu cá nhân quy định tại Điều 13 Nghị định 13/2023/NĐ-CP và được sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ trước khi Công ty tiến hành Xử lý dữ liệu cá nhân. Khi khách hàng tiếp tục sử dụng Kênh giao dịch của EVN, khách hàng công nhận rằng đã đọc và hiểu các điều khoản và đồng ý thực hiện theo và bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này. Theo đó, Công ty không cần thực hiện thêm bất kỳ biện pháp nào khác nhằm mục đích thông báo việc Xử lý dữ liệu cá nhân cho Khách hàng.

4. Khách hàng cam kết thực hiện nghiêm túc các quy định tại Chính sách này. Các vấn đề chưa được quy định, các Bên thống nhất thực hiện theo quy định của pháp luật, hướng dẫn của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc các sửa đổi, bổ sung Chính sách này được Công ty thông báo cho Khách hàng trong từng thời kỳ.

5. Bằng việc cung cấp Dữ liệu cá nhân của một bên thứ ba (bao gồm nhưng không giới hạn bởi người có liên quan theo quy định pháp luật, vợ/chồng, con cái và/hoặc cha mẹ và/hoặc người giám hộ, bạn bè, người tham chiếu, bên thụ hưởng, người ủy quyền, đối tác, người liên hệ trong các trường hợp khẩn cấp hoặc cá nhân, người đại diện, người được ủy quyền của Khách hàng) cho Công ty, Khách hàng cam đoan, bảo đảm và chịu trách nhiệm rằng Khách hàng đã có được sự đồng ý hợp pháp của bên thứ ba đó cho việc xử lý và thông tin về việc Công ty là chủ thể xử lý các Dữ liệu cá nhân cho các mục đích được nêu tại Chính sách này.

6. Phụ thuộc vào vai trò của Công ty trong từng tình huống cụ thể là (i) Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân; (ii) Bên Xử lý dữ liệu cá nhân; hoặc (iii) Bên Kiểm soát và xử lý dữ liệu, Công ty sẽ thực hiện các quyền hạn, trách nhiệm cũng như các nguyên tắc xử lý Dữ liệu cá nhân tương ứng theo quy định của pháp luật hiện hành.

7. Khách hàng có thể thấy quảng cáo hoặc nội dung khác trên bất kỳ trang tin điện tử, ứng dụng hoặc thiết bị nào có thể liên kết đến các trang tin điện tử hoặc dịch vụ của các đối tác, nhà quảng cáo, nhà tài trợ hoặc các bên thứ ba khác. Công ty không kiểm soát nội dung hoặc các liên kết xuất hiện trên các trang tin điện tử hoặc dịch vụ của bên thứ ba và không chịu trách nhiệm hoặc/và trách nhiệm pháp lý đối với các hoạt động được sử dụng bởi các trang tin điện tử hoặc dịch vụ của bên thứ ba được liên kết đến hoặc từ bất kỳ trang tin điện tử, ứng dụng hoặc thiết bị nào. Các trang tin điện tử và dịch vụ này có thể tuân theo các chính sách bảo mật và điều khoản sử dụng của riêng của bên thứ ba.

8. Chính sách này được giao kết trên cơ sở thiện chí giữa Công ty và Khách hàng. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh tranh chấp, các Bên sẽ chủ động giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp hòa giải không thành, tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

9. Đối với các dịch vụ cung cấp Điện, Khách hàng thực hiện giao dịch ký kết hợp đồng mua bán điện hình thức điện tử phải có đủ năng lực hành vi dân sự tại thời điểm giao kết hợp đồng.

10. Nếu bất kỳ phần nào trong các điều khoản sử dụng này được đánh giá bởi bất kỳ tòa án nào là không hợp lệ, bất hợp pháp hoặc không thể thi hành, phần đó sẽ bị bỏ đi và phần còn lại của các điều khoản sử dụng này sẽ tiếp tục có hiệu lực và có thể thi hành trong phạm vi tối đa được pháp luật cho phép.

CHƯƠNG II. THỎA THUẬN CUNG CẤP DỊCH VỤ TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ

Điều 5. Trình tự thực hiện các dịch vụ trên môi trường điện tử

1. Trình tự yêu cầu cấp điện mới

- Bước 1 Truy cập Kênh giao dịch của EVN vào chức năng “Cấp điện mới”;
- Bước 2 Lựa chọn dịch vụ phù hợp;
- Bước 3 Nhập các thông tin cần thiết ứng với dịch vụ lựa chọn. Với các thông tin Dữ liệu cá nhân, Khách hàng có thể lựa chọn kết nối qua Cổng DVCQG để xác thực và cung cấp các thông tin cần thiết với yêu cầu;
- Bước 4 Nhấn vào đồng ý với điều khoản cung cấp dịch vụ và bảo mật dữ liệu cá nhân;
- Bước 5 Nhập mã Captcha;
- Bước 6 Nhấn Đăng ký;

- Bước 7 Hệ thống phản hồi kết quả thành công và kết thúc quá trình.

2. Trình tự ký hợp đồng mua bán điện

- Bước 1 Truy cập Kênh giao dịch của EVN vào chức năng “Hợp Đồng Điện Tử”;

- Bước 2 Nhập mã yêu cầu để tìm kiếm hợp đồng (mã yêu cầu sẽ được hệ thống phản hồi khi khách hàng yêu cầu dịch vụ trước đó);

- Bước 3 Chọn và đọc thông tin hợp đồng;

- Bước 4 Chọn vào chức năng “Nhận OTP” để nhận mã xác nhận về số điện thoại, hoặc cắm USB token chữ ký số (CA) của khách hàng vào thiết bị điện tử đang kết nối để hệ thống nhận dạng CA trong trường hợp là khách hàng có USB token;

- Bước 5 Nhập OTP hoặc xác nhận CA để ký xác nhận;

- Bước 6 Hệ thống phản hồi kết quả thành công và kết thúc quá trình.

3. Trình tự thực hiện các dịch vụ khác

- Bước 1 Truy cập Kênh giao dịch của EVN;

- Bước 2 Đăng nhập với tài khoản của Quý khách trên ứng dụng/trang web;

- Bước 3 Chọn dịch vụ;

- Bước 4 Nhập các thông tin yêu cầu của dịch vụ đã lựa chọn;

- Bước 5 Nhập mã Catcha;

- Bước 6 Chọn Yêu cầu dịch vụ;

- Bước 7 Hệ thống phản hồi kết quả thành công và kết thúc quá trình. Với các dịch vụ về tra cứu thông tin, hệ thống sẽ hiển thị thông tin cần tra cứu cho khách hàng theo dõi. Với các dịch vụ cần quá trình xác minh và phối hợp thực hiện của bên Điện lực, Khách hàng sẽ tiếp tục theo dõi yêu cầu và thực hiện ký điện tử bằng Mã OTP hoặc USB token các hồ sơ điện tử cần thiết tương ứng với từng dịch vụ.

Điều 6. Quyền và trách nhiệm của Công ty

1. Thông tin về Khách hàng là một phần quan trọng trong hoạt động kinh doanh của Công ty, Công ty cam kết thực hiện bảo vệ dữ liệu cá nhân được nêu tại Chính sách này;

2. Công ty có quyền thay đổi các nội dung trong hợp đồng mua bán điện để phù hợp với quy định pháp luật hiện hành. Khách hàng đã đồng ý điều khoản sử dụng dịch vụ được xem như áp dụng hợp đồng mua bán điện mới nhất;

3. Quyền và trách nhiệm của Công ty đối với khách hàng được quy định cụ thể và chi tiết thông qua hợp đồng mua bán điện. Khách hàng cần đọc kỹ các thông tin trong hợp đồng trước khi tiến hành ký kết và đăng ký các dịch vụ về điện với Công ty;

4. Khi khách hàng tiếp tục sử dụng công giao dịch điện tử này, khách hàng công nhận rằng đã đọc và hiểu các điều khoản và đồng ý thực hiện theo và bị ràng buộc bởi các điều khoản và điều kiện này.

Điều 7. Quyền và trách nhiệm của Khách hàng

1. Khách hàng có quyền và nghĩa vụ theo chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân được nêu tại Chính sách này;

2. Khách hàng chịu trách nhiệm về tất cả các thông tin khai báo trên công giao dịch điện tử, cũng như đã cung cấp thông qua các kênh của Công ty. Các nội dung đã ký kết thông qua hình thức điện tử (xác nhận bởi mã OTP/USB token) có giá trị pháp lý tương đương với bản ký tay và phù hợp với các quy định hiện hành;

3. Khi sử dụng các dịch vụ trực tuyến của Công ty, mã xác thực OTP được xem là sự đồng ý của khách hàng trong giao kết hợp đồng;

4. Khách hàng có nghĩa vụ tuân thủ tất cả các điều khoản của hợp đồng mua bán điện đã ký kết với Công ty và các quy định hiện hành;

5. Giao dịch của khách hàng với Công ty có hiệu lực từ ngày ký kết HĐMBĐ theo hình thức điện tử, chịu sự quản lý của pháp luật và các quy định hiện hành cho đến khi kết thúc hợp đồng mua bán điện.

CHƯƠNG III. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA KHÁCH HÀNG

Điều 8. Mục đích xử lý dữ liệu cá nhân Khách hàng

1. Công ty (và các bên được phép xử lý dữ liệu cá nhân cho Công ty) có thể sử dụng, xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng cho một hoặc nhiều mục đích hướng tới việc nâng cao chất lượng phục vụ nhu cầu, lợi ích của Khách hàng (sau đây gọi chung là “Mục đích”) như sau:

a) Nhận biết, xác minh danh tính, tính chính xác, đầy đủ của các thông tin được Khách hàng cung cấp; xác định hoặc xác thực danh tính của Khách hàng và thực hiện quy trình xác thực Khách hàng;

b) Cung cấp dịch vụ cho Khách hàng theo Hợp đồng và thực hiện quyền, nghĩa vụ của Công ty theo quy định pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn

- Phục vụ hoạt động quản lý nghiệp vụ; kiểm tra tình hình sử dụng điện; xử lý sự cố lưới điện; giải đáp và tư vấn các dịch vụ về điện; cung cấp, nâng cao chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin của Công ty và EVN;

- Xác thực và thực hiện các giao dịch thanh toán; đối soát nợ tiền điện, thanh toán tiền điện; trao đổi cung cấp thông tin liên quan đến người sử dụng dịch vụ điện với các doanh nghiệp điện khác để phục vụ cho việc tính tiền điện, lập hóa đơn và ngăn chặn hành vi trốn tránh thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng trong phạm vi pháp luật cho phép; đối soát với các đối tác hợp tác của Công ty nhằm mục đích cung cấp dịch vụ cho Khách hàng;

- Cung cấp, kích hoạt hoặc xác minh dịch vụ mà Khách hàng yêu cầu theo Phiếu yêu cầu/Hợp đồng hoặc qua Kênh giao dịch của Công ty hoặc các yêu cầu khác của Khách hàng phát sinh trong quá trình tìm kiếm, tiếp cận, đăng ký sử dụng dịch vụ;

- Phục vụ cho mục đích liên hệ, thông báo với Khách hàng;

- Thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng của Khách hàng và nghĩa vụ của Công ty và EVN với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định pháp luật;

- Thực hiện các nghĩa vụ của Công ty và EVN về thanh tra, kiểm tra, thống kê, lập các báo cáo tài chính, báo cáo hoạt động, thuế hoặc các loại báo cáo liên quan khác theo quy định pháp luật và các yêu cầu, chỉ đạo của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, điều ước quốc tế, quy tắc, thoả thuận mà Công ty và EVN phải tuân thủ;

- Thực hiện các nghiệp vụ bảo đảm an toàn dữ liệu; bảo đảm an toàn hệ thống thông tin của Công ty và EVN như sao lưu, dự phòng, giám sát, tối ưu tài nguyên và bảo vệ Dữ liệu cá nhân Khách hàng;

- Thông báo, truyền thông, vận động, liên quan đến Chương trình tiết kiệm điện quốc gia và theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước;

- Phục vụ hoạt động của cơ quan nhà nước theo quy định pháp luật chuyên ngành.

c) Hỗ trợ Khách hàng khi mua, sử dụng dịch vụ do Công ty cung cấp theo hợp đồng và quy định pháp luật, bao gồm

- Cập nhật, xử lý thông tin khi Khách hàng mua, sử dụng dịch vụ;

- Chăm sóc Khách hàng, tiếp nhận và giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng đối với các dịch vụ của Công ty và EVN;

- Sử dụng, chuyển giao cho đối tác có quyền xử lý các Dữ liệu cá nhân, thông tin vương mắc, sự cố, báo cáo lỗi do Khách hàng phản ánh để xác định và khắc

phục sự cố của dịch vụ; sửa chữa thiết bị của Khách hàng; thực hiện hoạt động khác về chăm sóc và hỗ trợ Khách hàng.

d) Phục vụ nâng cao chất lượng dịch vụ của Công ty và EVN cung cấp cho Khách hàng

- Thực hiện nghiên cứu, khảo sát, đo lường và phân tích dữ liệu liên quan đến bất kỳ các sản phẩm, dịch vụ, tính năng, tiện ích nào do Công ty và EVN cung cấp (dù được thực hiện bởi Công ty hay một bên thứ ba khác mà Công ty hợp tác) mà có thể liên quan đến Khách hàng;

- Cung cấp thông tin mà Khách hàng đã yêu cầu hoặc Công ty cho rằng Khách hàng có thể thấy hữu ích, bao gồm thông tin về các dịch vụ của Công ty theo quy định pháp luật;

- Cải tiến công nghệ, giao diện Trang thông tin điện tử, mạng xã hội, Ứng dụng đảm bảo tiện lợi cho Khách hàng;

- Quản lý tài khoản Khách hàng và các chương trình Chăm sóc khách hàng;

- Lưu trữ thông tin, phân tích, thống kê và các hoạt động quản lý nội bộ khác nhằm nâng cao trải nghiệm Khách hàng;

- Báo cáo, thống kê, phân tích dữ liệu nội bộ để nghiên cứu, xây dựng, phát triển, quản lý, đo lường, cung cấp và cải tiến dịch vụ cũng như điều hành hoạt động kinh doanh của Công ty và EVN;

- Xây dựng chiến dịch tiếp thị dịch vụ và xác định cách Công ty và EVN có thể cá nhân hóa các dịch vụ đó;

- Phát triển, cung cấp dịch vụ mới được cá nhân hóa theo nhu cầu, điều kiện thực tế của Khách hàng với phương pháp đo lường hiệu quả;

- Giới thiệu, cung cấp các chương trình ưu đãi, hỗ trợ của Công ty và EVN và của Công ty hợp tác với đối tác;

- Đánh giá khả năng thanh toán, tham gia các chương trình tiết kiệm điện, tình hình sử dụng dịch vụ của Công ty và EVN thông qua điểm xếp hạng sử dụng điện của Khách hàng nhằm hỗ trợ tốt nhất trong việc cung cấp các dịch vụ cho Khách hàng.

đ) Để phục vụ các mục đích khác có liên quan đến hoạt động, quản trị, điều hành, đầu tư, kinh doanh của Công ty và EVN mà các đơn vị này cho là phù hợp tại từng thời điểm;

e) Thực hiện các quyền của Khách hàng liên quan đến Dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật, thỏa thuận giữa Khách hàng và Công ty; thực hiện các biện

pháp nhằm đảm bảo an toàn, bảo mật, bảo vệ Khách hàng và Dữ liệu của Khách hàng trước các trường hợp gây hại, nguy cơ gây hại;

g) Công khai Dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo quy định pháp luật;

h) Công ty sẽ yêu cầu sự cho phép của Khách hàng trước khi sử dụng dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo bất kỳ mục đích nào khác ngoài các mục đích đã nêu tại khoản 1 điều này, vào thời điểm thu thập dữ liệu cá nhân của Khách hàng hoặc trước khi bắt đầu xử lý liên quan hoặc theo yêu cầu khác, hoặc được pháp luật hiện hành cho phép.

Điều 9. Loại dữ liệu cá nhân của khách hàng được xử lý

Căn cứ Điều 8, Nghị định số 104/2022/NĐ-CP ngày 21/12/2022 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung Điều 11 Nghị định số 137/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Điện lực và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Điện lực, đồng thời nhằm cung cấp các sản phẩm và dịch vụ Điện cho khách hàng, Công ty và EVN được quyền thu thập và/hoặc đề nghị được thu thập các loại dữ liệu cá nhân của khách hàng như sau:

1. Dữ liệu cá nhân cơ bản của Khách hàng và các cá nhân có liên quan của khách hàng gồm

- a) Họ, chữ đệm và tên khai sinh;
- b) Mã số định danh, ngày cấp, nơi cấp;
- c) Số chứng minh nhân dân, số định danh cá nhân (số căn cước công dân), ngày cấp, nơi cấp;
- d) Ngày, tháng, năm sinh;
- đ) Địa chỉ khách hàng;
- e) Số điện thoại, thông tin fax
- g) Thông tin email, zalo, facebook;
- h) Thông tin giới tính;
- i) Thông tin nghề nghiệp;
- k) Trình độ văn hóa;
- l) Quốc tịch;
- m) Hình ảnh cá nhân;
- n) Tình trạng hôn nhân;

o) Thông tin về tài khoản số của khách hàng; dữ liệu khách hàng phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng (bao gồm nhưng không giới hạn các dữ liệu liên quan đến các Trang thông tin điện tử /website/mạng xã hội hoặc Ứng dụng; dữ liệu kỹ thuật (bao gồm loại thiết bị, hệ điều hành, loại trình duyệt, cài đặt trình duyệt, địa chỉ IP, cài đặt ngôn ngữ, ngày và giờ kết nối với Trang thông tin điện tử, thông kê sử dụng Ứng dụng, cài đặt Ứng dụng, ngày và giờ kết nối với Ứng dụng, thông tin liên lạc kỹ thuật khác); tên tài khoản; mật khẩu; chi tiết đăng nhập bảo mật; dữ liệu sử dụng; dữ liệu cookie; lịch sử duyệt web; dữ liệu clickstream; lịch sử truy cập);

p) Tình trạng xác minh tài khoản khách hàng (thủ công, điện tử hoặc xác thực tại CSDLQG về dân cư);

q) Các thông tin dữ liệu khác được pháp luật quy định.

2. Dữ liệu cá nhân nhạy cảm của khách hàng và các cá nhân có liên quan của khách hàng gồm

a) Thông tin về dân tộc, thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng mà Khách hàng cung cấp cho các Công ty hoặc chúng tôi có được trong quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ;

b) Thông tin về tôn giáo;

c) Thông tin liên quan tới việc Khách hàng sử dụng dịch vụ trung gian thanh toán, bao gồm thông tin định danh khách hàng theo quy định pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;

d) Dữ liệu về vị trí sử dụng điện của Khách hàng được xác định qua dịch vụ định vị của Công ty và EVN;

đ) Thông tin tài khoản sử dụng dịch vụ điện của Khách hàng, bao gồm lịch sử thanh toán tiền điện, số dư nợ trong kỳ;

e) Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết.

Điều 10. Cách thức thu thập dữ liệu cá nhân của Khách hàng

Công ty và các bên xử lý dữ liệu được phép thực hiện thu thập dữ liệu cá nhân từ khách hàng theo các cách thức sau đây

1. Trực tiếp từ khách hàng bằng các hình thức khác nhau

a) Khi Khách hàng đăng ký, ký kết hợp đồng sử dụng dịch vụ của Công ty cung cấp tại các điểm giao dịch, trụ sở của Công ty.

b) Khi Khách hàng gửi yêu cầu đăng ký hoặc bất kỳ biểu mẫu nào khác liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ của Công ty và EVN.

c) Từ các Trang thông tin điện tử của Công ty và EVN, Công ty có thể thu thập Dữ liệu cá nhân khi Khách hàng truy cập bất kỳ trang thông tin điện tử nào của Công ty và EVN (gọi chung là “**Trang thông tin điện tử**”) hoặc sử dụng bất kỳ tính năng, tài nguyên nào có sẵn trên hoặc thông qua Trang thông tin điện tử.

d) Từ Ứng dụng khi Khách hàng tải, hoặc sử dụng các ứng dụng do Công ty và EVN cung cấp dành cho thiết bị di động

đ) Khi Khách hàng tương tác với nhân viên dịch vụ khách hàng của Công ty như gặp trực tiếp, qua thư, điện thoại, trực tuyến, hệ thống tổng đài, liên lạc điện tử hoặc bất kỳ phương tiện nào khác, bao gồm cả các cuộc khảo sát Khách hàng;

e) Khi Khách hàng tương tác với mạng xã hội của Công ty và EVN và/hoặc các mạng xã hội do Công ty và EVN hợp tác với các đối tác;

2. Từ các bên thứ ba khác

a) Nếu Khách hàng tương tác với các nội dung, dịch vụ hoặc quảng cáo của bên thứ ba trên các trang điện tử hoặc ứng dụng của họ, Công ty có thể nhận được dữ liệu cá nhân của Khách hàng từ bên thứ ba có liên quan, theo chính sách bảo mật hiện hành hợp pháp của bên thứ ba đó.

b) Nếu Khách hàng chọn thanh toán điện tử từ các dịch vụ, ứng dụng của bên thứ ba có liên quan đến sản phẩm, dịch vụ do Công ty và EVN cung cấp, Công ty có thể thu thập dữ liệu cá nhân của Khách hàng từ các bên thứ ba cho mục đích thanh toán đó.

c) Công ty có thể tiếp nhận được dữ liệu cá nhân của Khách hàng thông qua các nguồn công khai (như danh bạ điện thoại, thông tin quảng cáo, các thông tin được công khai trên các trang tin điện tử...).

d) Để tuân thủ các nghĩa vụ, chính sách theo pháp luật hiện hành, Công ty có thể tiếp nhận dữ liệu cá nhân của khách hàng thông qua các dữ liệu của các cơ quan nhà nước theo quy định của pháp luật.

đ) Bất cứ khi nào thu thập dữ liệu cá nhân của Khách hàng như trên, Công ty sẽ đảm bảo việc nhận dữ liệu từ các bên thứ ba có liên quan theo những cách hợp pháp, đồng thời yêu cầu các bên thứ ba đó chịu trách nhiệm tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Điều 11. Cách thức xử lý dữ liệu cá nhân khách hàng

Tùy thuộc vào mục đích xử lý dữ liệu cá nhân đã nêu tại Điều 8, Công ty hoặc bên xử lý dữ liệu hoặc bên thứ ba được phép xử lý dữ liệu cho Công ty có thể áp

dụng các cách thức xử lý phù hợp bao gồm nhưng không giới hạn ở các phương thức xử lý, tác động dữ liệu cá nhân của Khách hàng như thu thập được nêu tại Điều 10 của Chính sách này, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan phù hợp với quy định của pháp luật và của EVN/EVNNPC theo từng thời kỳ.

Điều 12. Các bên được tham gia quá trình xử lý dữ liệu cá nhân

1. Chia sẻ và cung cấp dữ liệu

Nhằm thực hiện các mục đích và hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân của Chính sách về bảo vệ dữ liệu cá nhân này, Công ty có thể cung cấp dữ liệu cá nhân của Khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân của các bên thứ ba có liên quan đến Khách hàng, cho một hoặc các bên dưới đây

a) Các nhân viên và bộ phận trong nội bộ Công ty cho các mục đích được nêu trong Điều 8 của Chính sách này và các hợp đồng, thỏa thuận, tài liệu được ký kết với Khách hàng;

b) Cho công ty mẹ EVN, công ty con của EVN và Công ty và bất kỳ các chi nhánh, văn phòng đại diện, đại lý hoặc công ty liên kết nào của Công ty;

c) Các cơ quan nhà nước có thẩm quyền tại Việt Nam hoặc bất kỳ cá nhân, cơ quan quản lý hoặc bên thứ ba mà Công ty được phép hoặc bắt buộc phải tiết lộ theo quy định pháp luật, hoặc theo bất kỳ hợp đồng/thỏa thuận hoặc cam kết nào khác giữa bên thứ ba và Công ty;

d) Các tổ chức, cá nhân có liên kết, hợp tác với Công ty nhằm cung cấp dịch vụ/hợp tác với Công ty, bao gồm nhưng không giới hạn đại lý, quảng cáo, tổ chức từ thiện hoặc tổ chức phi lợi nhuận, công nghệ thông tin, giải pháp, tiện ích, nền tảng, vận hành, lưu trữ, phát triển hạ tầng, hệ thống, thiết bị, phương tiện, phần mềm, ứng dụng, các dịch vụ quản lý, các tổ chức cung cấp dịch vụ hoặc thương mại tích hợp với ứng dụng của Công ty và các nhà cung cấp dịch vụ thực hiện các dịch vụ thay mặt Công ty (ví dụ dịch vụ CNTT, hậu cần, dịch vụ in ấn, viễn thông, thu nợ, tư vấn);

đ) Bất kỳ cá nhân, tổ chức nào là bên đại diện, bên được ủy quyền của Khách hàng, hành động thay mặt Khách hàng;

e) Các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán dựa trên ủy quyền hoặc chấp thuận của Khách hàng;

g) Bất kỳ cá nhân, tổ chức có liên quan đến việc thực thi hoặc duy trì bất kỳ quyền hoặc nghĩa vụ nào theo (các) thỏa thuận giữa Khách hàng với Công ty;

h) Một số chuyên gia nhất định như luật sư, công chứng viên, cơ quan xếp hạng hoặc kiểm toán viên khi cần thiết trong các trường hợp cụ thể (ví dụ tư vấn, kiện tụng, kiểm toán);

k) Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có tham gia xử lý Dữ liệu cá nhân và/hoặc liên quan đến Mục đích xử lý dữ liệu cá nhân và cá nhân, tổ chức, cơ quan được Công ty tin tưởng việc chia sẻ, cung cấp là hợp lý cho Mục đích như Điều 8 Chính sách này;

l) Các cá nhân, cơ quan, tổ chức khác mà Công ty thấy là cần thiết để đáp ứng, bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của Khách hàng và của Công ty;

m) Các bên thứ ba mà Khách hàng đồng ý hoặc Công ty có cơ sở pháp lý để chia sẻ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng.

2. Cam kết

a) Công ty cam kết việc chia sẻ và cung cấp dữ liệu cá nhân chỉ được thực hiện trong trường hợp cần thiết để thực hiện theo đúng các Mục đích xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng được nêu tại Điều 8 Chính sách này hoặc theo quy định của pháp luật. Các tổ chức/cá nhân nhận được dữ liệu cá nhân của Khách hàng sẽ phải tuân thủ đầy đủ các quy định của Chính sách này và quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân liên quan.

b) Công ty cam kết sẽ thực hiện mọi nỗ lực để đảm bảo rằng các thông tin Khách hàng được ẩn danh/mã hóa và được bảo vệ, nhưng không loại trừ hoàn toàn các rủi ro các dữ liệu này có thể bị lộ lọt trong những trường hợp bất khả kháng.

c) Công ty xem Dữ liệu cá nhân của Khách hàng là riêng tư và bí mật, ngoài các bên đã nêu tại Mục 1 Điều này, Công ty sẽ không tiết lộ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng cho bất kỳ bên nào khác. Trong trường hợp có sự tham gia của các tổ chức, cá nhân xử lý dữ liệu khác được nêu tại Mục 1 Điều này, Công ty sẽ thông báo cho Khách hàng trước khi thực hiện xử lý dữ liệu.

Điều 13. Xử lý dữ liệu cá nhân trong một số trường hợp đặc biệt

1. Công ty sẽ có thể ghi âm, ghi hình và xử lý Dữ liệu cá nhân thu thập được từ hoạt động ghi âm, ghi hình qua camera giám sát tại các khu vực có lắp camera (bao gồm nhưng không giới hạn bởi khu vực giao dịch, văn phòng, khu vực ở hành lang, khu vực lối ra,...) phù hợp với các yêu cầu đảm bảo an ninh trong hoạt

động của Công ty và cho Khách hàng theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp cụ thể được sử dụng cho các mục đích sau đây:

- Cho các mục đích đảm bảo chất lượng cung cấp các dịch vụ của Công ty;
- Cho mục đích an ninh công cộng và an toàn lao động;
- Phát hiện và ngăn chặn hành động đáng ngờ, không phù hợp hoặc không được phép của các tiện ích, sản phẩm, dịch vụ và/hoặc cơ sở của Công ty;
- Phát hiện và ngăn chặn hành vi phạm tội;
- Tiến hành điều tra các sự cố.

2. Đối với việc sử dụng, xử lý Dữ liệu cá nhân liên quan đến Dữ liệu cá nhân của người bị tuyên bố mất tích/người đã chết, Công ty sẽ phải được sự đồng ý của vợ, chồng hoặc con thành niên của người đó, trường hợp không có những người này thì phải được sự đồng ý của cha, mẹ của người bị tuyên bố mất tích, người đã chết, trừ trường hợp xử lý dữ liệu cá nhân không cần sự đồng ý của chủ thể dữ liệu theo quy định của pháp luật hiện hành.

3. Công ty tôn trọng và bảo vệ Dữ liệu cá nhân của trẻ em theo nguyên tắc bảo vệ các quyền và vì lợi ích tốt nhất của trẻ em. Ngoài các biện pháp bảo vệ Dữ liệu cá nhân được quy định theo pháp luật, trước khi xử lý Dữ liệu cá nhân của trẻ em, Công ty sẽ thực hiện xác minh tuổi của trẻ em và yêu cầu sự đồng ý của (i) trẻ em từ đủ 7 tuổi trở lên và/hoặc (ii) cha, mẹ hoặc người giám hộ của trẻ em theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Quyền của Khách hàng liên quan đến dữ liệu cá nhân của Khách hàng

1. Khách hàng có các quyền sau đây (i) Quyền được biết; (ii) Quyền đồng ý; (iii) Quyền truy cập; (iv) Quyền rút lại sự đồng ý; (v) Quyền xóa dữ liệu; (vi) Quyền hạn chế xử lý dữ liệu; (vii) Quyền cung cấp dữ liệu; (viii) Quyền phản đối xử lý dữ liệu; (ix) Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện; (x) Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại; (xi) Quyền tự bảo vệ và các quyền có liên quan khác theo quy định của pháp luật. Nếu Khách hàng có bất kỳ câu hỏi nào về Chính sách này hoặc bất kỳ thắc mắc nào khác liên quan đến cách Công ty quản lý, bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng và/hoặc có bất kỳ yêu cầu nào để thực hiện các quyền của mình, Khách hàng có thể gửi yêu cầu đến Công ty hoặc tự truy cập, truy xuất, cập nhật, chỉnh sửa dữ liệu thông qua các ứng dụng hoặc kênh tiếp nhận yêu cầu của Khách hàng do Công ty cung cấp từng thời kỳ.

2. Công ty bằng sự nỗ lực hợp lý, sẽ thực hiện yêu cầu hợp pháp và hợp lệ từ Khách hàng trong khoảng thời gian quy định pháp luật kể từ khi nhận được yêu

cầu hoàn chỉnh, hợp lệ và phí xử lý liên quan (nếu có) từ Khách hàng, phụ thuộc vào quyền của Công ty khi được viện dẫn đến bất kỳ sự miễn trừ và/hoặc ngoại lệ nào theo quy định pháp luật.

3. Trong trường hợp Khách hàng rút lại sự đồng ý của mình, yêu cầu xóa dữ liệu và/hoặc thực hiện các quyền có liên quan khác đối với bất kỳ hoặc tất cả các Dữ liệu cá nhân của Khách hàng, và tùy thuộc vào bản chất yêu cầu của Khách hàng, Công ty có thể sẽ xem xét và quyết định về việc không xử lý yêu cầu của Khách hàng hoặc không tiếp tục cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của Công ty cho Khách hàng do (i) quy định pháp luật và/hoặc cơ quan có thẩm quyền không cho phép Công ty thực hiện hoạt động như vậy hoặc (ii) không thể đảm bảo tiêu chuẩn/chất lượng của sản phẩm, dịch vụ nếu dữ liệu đó bị xóa/hạn chế hoặc (iii) quy định của pháp luật yêu cầu Công ty cần phải thu thập dữ liệu cá nhân của Khách hàng khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ hoặc (iv) các trường hợp khác theo đánh giá của Công ty việc xóa/hạn chế dữ liệu có thể phá vỡ cấu trúc, hạ tầng bảo vệ dữ liệu lịch sử thông tin Khách hàng. Trong trường hợp Công ty quyết định không cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng, các hành vi được thực hiện bởi Khách hàng theo quy định này sẽ được xem là sự đơn phương chấm dứt từ phía Khách hàng cho bất kỳ mối quan hệ nào giữa Khách hàng với Công ty, và hoàn toàn có thể dẫn đến sự vi phạm nghĩa vụ hoặc các cam kết theo hợp đồng, thỏa thuận giữa Khách hàng với Công ty; khi đó, Công ty có quyền bảo lưu các quyền và biện pháp khắc phục hợp pháp của Công ty trong những trường hợp phát sinh. Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với Khách hàng cho bất kỳ tổn thất nào (nếu xảy ra), và các quyền hợp pháp của Công ty sẽ được bảo lưu một cách rõ ràng đối với việc giới hạn, hạn chế, tạm ngừng, hủy bỏ, ngăn cản, hoặc cấm đoán đó. Khách hàng cần lưu ý, do đặc thù hoạt động của Công ty, pháp luật có quy định Công ty phải lưu trữ thông tin Khách hàng trong một số trường hợp nhất định, khi đó Công ty không thể đáp ứng yêu cầu xóa dữ liệu của Khách hàng nếu việc xóa dữ liệu dẫn đến vi phạm pháp luật. Việc Khách hàng rút lại sự đồng ý, yêu cầu hạn chế xử lý dữ liệu, xóa dữ liệu, phản đối xử lý Dữ liệu cá nhân không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý trước đó đối với Dữ liệu cá nhân đã được chấp thuận của Khách hàng.

4. Khách hàng có quyền tự bảo vệ theo quy định pháp luật có liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn Bộ luật Dân sự, hoặc yêu cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền thực hiện các phương thức bảo vệ quyền dân sự như buộc chấm dứt hành vi xâm phạm, buộc xin lỗi, cải chính công khai, buộc bồi thường thiệt hại.

5. Vì mục đích bảo mật, Khách hàng có thể cần phải đưa ra yêu cầu của mình bằng văn bản hoặc sử dụng phương pháp khác được Công ty chấp thuận từng thời

kỳ để chứng minh và xác thực danh tính của Khách hàng. Công ty có thể yêu cầu Khách hàng xác minh danh tính trước khi xử lý yêu cầu của Khách hàng.

Điều 15. Trách nhiệm của Khách hàng liên quan đến dữ liệu cá nhân của Khách hàng

1. Tuân thủ các quy định pháp luật, quy định của Công ty và EVN liên quan đến Xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng và tham gia phòng, chống các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ Dữ liệu cá nhân.

2. Tôn trọng, bảo vệ Dữ Liệu Cá Nhân của người khác.

3. Cung cấp đầy đủ, trung thực, chính xác Dữ liệu cá nhân, các thông tin khác theo yêu cầu của Công ty khi tìm kiếm, tiếp cận, mua, đăng ký sử dụng và sử dụng dịch vụ và khi có thay đổi về các thông tin này. Công ty sẽ tiến hành bảo mật Dữ liệu cá nhân của Khách hàng căn cứ trên thông tin Khách hàng đã cung cấp. Do đó, nếu có bất kỳ thông tin sai lệch nào, Công ty sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp thông tin đó làm ảnh hưởng hoặc hạn chế quyền lợi của Khách hàng. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Khách hàng chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của Khách hàng hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.

4. Phối hợp với Công ty, cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bên thứ ba trong trường hợp phát sinh các vấn đề ảnh hưởng đến tính bảo mật Dữ liệu cá nhân của Khách hàng.

5. Khách hàng có trách nhiệm tự bảo vệ Dữ liệu cá nhân của mình (bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin liên quan đến mật khẩu đăng nhập vào tài khoản của Khách hàng, mã OTP; thực hiện các biện pháp bảo mật thông tin như bảo quản thiết bị điện tử trong quá trình sử dụng; khóa, đăng xuất, hoặc thoát khỏi tài nguyên website hoặc ứng dụng của Công ty khi không sử dụng và thực hiện các biện pháp bảo mật khác), yêu cầu các tổ chức, cá nhân khác có liên quan bảo vệ Dữ liệu cá nhân của mình. Đồng thời, Khách hàng cũng phải tôn trọng và bảo vệ Dữ liệu cá nhân của người khác; chủ động áp dụng các biện pháp nhằm bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ của Công ty nói riêng và EVN nói chung; thông báo kịp thời cho Công ty và EVN khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn về Dữ liệu cá nhân hoặc nghi ngờ Dữ liệu cá nhân đang bị xâm phạm.

6. Trong trường hợp có sự thay đổi, điều chỉnh Dữ liệu cá nhân, Khách hàng có trách nhiệm truy cập hệ thống giao dịch trực tuyến của Công ty (nếu hệ thống

có hỗ trợ) để chủ động kiểm tra, cập nhật Dữ liệu cá nhân hoặc liên hệ và thông báo ngay cho Công ty để Công ty thực hiện cập nhật kịp thời những thay đổi, điều chỉnh đó. Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm toàn bộ đối với việc chậm trễ cập nhật hay chậm thông báo cho Công ty để cập nhật các Dữ liệu cá nhân này; đồng thời, việc chậm trễ cập nhật hay chậm trễ thông báo cho Công ty cập nhật dữ liệu từ phía Khách hàng sẽ miễn trừ cho Công ty khỏi mọi thiệt hại, rủi ro phát sinh cho Khách hàng và các bên liên quan (nếu có).

7. Khách hàng tự chịu trách nhiệm đối với những thông tin, dữ liệu của mình tạo lập, cung cấp trên không gian mạng; tự chịu trách nhiệm trong trường hợp Dữ liệu cá nhân bị rò rỉ, xâm phạm do lỗi của mình.

8. Thường xuyên cập nhật các quy định, chính sách liên quan đến việc bảo vệ và Xử lý Dữ liệu cá nhân của Công ty nói riêng và EVN nói chung theo từng thời kỳ.

9. Các nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.

Điều 16. Lưu trữ dữ liệu cá nhân

1. Công ty cam kết chỉ lưu trữ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng trong trường hợp liên quan đến Mục đích được nêu trong Chính sách này. Dữ liệu cá nhân của Khách hàng sẽ được lưu trữ và bảo mật, Công ty sẽ thực hiện các biện pháp hợp lý để bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng khi được lưu trữ tại Công ty.

2 Công ty lưu trữ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng trong khoảng thời gian cần thiết để hoàn thành các mục đích theo các thỏa thuận, hợp đồng, văn bản, tài liệu Khách hàng đã ký với Công ty và/hoặc phù hợp với các mục đích được nêu theo Chính sách này, trừ khi thời gian lưu trữ Dữ liệu cá nhân có thể kéo dài lâu hơn nếu được cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu hoặc Khách hàng cho phép và theo quy định pháp luật hiện hành.

Điều 17. Thời gian xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng

1. Dữ liệu cá nhân được xử lý kể từ thời điểm Công ty nhận được Dữ liệu cá nhân do Khách hàng cung cấp và Công ty đã có cơ sở pháp lý phù hợp để xử lý dữ liệu theo quy định pháp luật.

2. Trong phạm vi pháp luật cho phép, Dữ liệu cá nhân của Khách hàng sẽ được xử lý cho đến khi các mục đích xử lý dữ liệu đã được hoàn thành.

3. Công ty có thể phải lưu trữ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng ngay cả khi hợp đồng giữa Khách hàng và Công ty đã chấm dứt để thực hiện các nghĩa vụ pháp lý của Công ty theo quy định pháp luật và/hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 18. Biện pháp bảo vệ và rủi ro khi bị lộ Dữ liệu cá nhân

1. Công ty luôn coi trọng quyền riêng tư và nỗ lực bảo mật, bảo đảm an toàn các Dữ liệu cá nhân của Khách hàng như là tài sản quan trọng nhất của Công ty và Công ty luôn cố gắng đảm bảo tính bảo mật, an toàn, tuân thủ pháp luật, hạn chế các hậu quả, thiệt hại không mong muốn có khả năng xảy ra. Công ty đã và đang áp dụng các biện pháp cần thiết (nhưng không hạn chế như sử dụng nhiều công nghệ bảo mật thông tin khác nhau như chuẩn quốc tế SSL, tường lửa, mã hóa... nhằm bảo vệ và ngăn chặn việc Dữ liệu cá nhân của Quý khách bị truy cập, sử dụng hoặc chia sẻ ngoài ý muốn) để bảo vệ dữ liệu cá nhân của Khách hàng (bao gồm cả những chủ thể có liên quan của Khách hàng) và trách nhiệm bảo mật Dữ liệu cá nhân của Khách hàng là yêu cầu bắt buộc Công ty đặt ra cho toàn thể cán bộ nhân viên. Công ty thực hiện trách nhiệm bảo vệ Dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật hiện hành với các phương pháp bảo mật phù hợp theo quy định pháp luật, thông lệ thị trường và thường xuyên xem xét, cập nhật các biện pháp quản lý và kỹ thuật khi xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng (nếu có).

2. Khách hàng hiểu rằng việc cung cấp và chấp thuận cho Công ty sử dụng, xử lý Dữ liệu cá nhân sẽ luôn tồn tại những rủi ro tiềm tàng như rủi ro rò rỉ một phần Dữ liệu hoặc việc xử lý dữ liệu chưa phù hợp, kịp thời, có thể phát sinh từ các nguyên nhân như lỗi của hệ thống, đường truyền, sự kiện bất khả kháng, virus, tấn công mạng hoặc lỗi phần cứng, phần mềm, các hành động, thao tác của Khách hàng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác ảnh hưởng đến việc cung cấp và xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng.... Các rủi ro có thể phát sinh như việc Dữ liệu cá nhân của Khách hàng có thể bị lộ hoặc bị đánh cắp bởi một bên khác dẫn đến việc các Dữ liệu cá nhân này có thể được sử dụng vào những mục đích không mong muốn hoặc nằm ngoài tầm kiểm soát của Công ty và Khách hàng gây ra những tổn thất cả về vật chất và tinh thần.

3. Khách hàng cần biết rõ rằng bất kỳ thời điểm nào Khách hàng tiết lộ và công khai Dữ liệu cá nhân của mình, dữ liệu đó có thể bị người khác thu thập và sử dụng bởi các mục đích nằm ngoài tầm kiểm soát của Khách hàng và Công ty.

4. Công ty khuyến cáo Khách hàng bảo quản thiết bị cá nhân (máy điện thoại, máy tính bảng, máy tính cá nhân...) trong quá trình sử dụng; Khách hàng nên đăng xuất khỏi tài khoản của mình khi không có nhu cầu sử dụng.

5. Trong trường hợp máy chủ lưu trữ dữ liệu bị tấn công dẫn đến bị mất, lộ, lọt Dữ liệu cá nhân của Khách hàng, Công ty sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho Khách hàng được biết theo quy định pháp luật.

6. Công ty và Khách hàng đều cần nhận biết rằng không gian mạng (Internet) không phải là một môi trường an toàn và không thể đảm bảo tuyệt đối rằng Dữ liệu cá nhân của Khách hàng được chia sẻ bằng Internet sẽ luôn được bảo mật. Dữ liệu cá nhân của Khách hàng được truyền tải khi Khách hàng sử dụng Internet do Khách hàng chịu trách nhiệm và Khách hàng chỉ nên sử dụng các hệ thống an toàn để truy cập trang tin điện tử, ứng dụng hoặc thiết bị. Ngoài nỗ lực bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Công ty, Công ty khuyến cáo Khách hàng có trách nhiệm và thực hiện bảo mật thông tin xác thực truy cập của mình cho từng trang tin điện tử, ứng dụng, nền tảng và bảo vệ thiết bị, tài khoản giao dịch, mã OTP và không chia sẻ nội dung này với bất kỳ người nào khác, các yếu tố bảo mật, thông tin đăng nhập tài khoản của chính mình và thông báo ngay cho Công ty nếu có phát hiện có các hành vi lạm dụng, sử dụng trái phép.

Điều 19. Thông tin liên hệ xử lý dữ liệu cá nhân

Trường hợp Khách hàng có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến Chính sách này hoặc các vấn đề liên quan đến quyền của chủ thể dữ liệu hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng, Khách hàng có thể sử dụng các hình thức liên hệ nêu sau

1. Gửi thư về Công ty theo địa chỉ: Trụ sở 11 Phố Cửa Bắc – Phường Trúc Bạch - Quận Ba Đình – TP. Hà nội.
2. Gửi email về hòm thư điện tử: cskh@npc.com.vn
3. Hotline: 19006769