

CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN NGƯỜI TIÊU DÙNG

Thời điểm áp dụng: 19/01/2025

VNPAY cam kết bảo mật tuyệt đối thông tin cá nhân của Khách hàng theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của Ứng dụng VNPAY và các quy định của pháp luật Việt Nam. Trong khả năng của mình, Ứng dụng VNPAY sẽ hiển thị nội dung chính sách bảo vệ thông tin cá nhân khách hàng nêu sau đây trên ứng dụng Ứng dụng VNPAY hoặc trước/tại thời điểm thu thập thông tin của khách hàng. Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân như sau:

1. Mục đích và phạm vi thu thập:

- a. Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Ứng dụng VNPAY bao gồm: Tên doanh nghiệp/tổ chức/cá nhân, số giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, email, điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ Thành viên ... Đây là các thông tin mà VNPAY yêu cầu Thành viên cung cấp khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để VNPAY liên hệ xác nhận khi Thành viên đăng ký sử dụng Ứng dụng VNPAY nhằm đảm bảo quyền lợi cho Thành viên. Đồng thời, các thông tin về tên doanh nghiệp, địa chỉ, số điện thoại liên hệ của Nhà cung cấp sẽ được công khai trên giao diện đăng bán hàng hóa, dịch vụ do Nhà cung cấp tạo lập, quản lý theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- b. Đối với Nhà cung cấp, các thông tin được thu thập bao gồm: tên doanh nghiệp, địa chỉ, số điện thoại liên hệ của Nhà cung cấp sẽ được công khai trên giao diện niêm yết hàng hóa, dịch vụ do Nhà cung cấp tạo lập, quản lý theo quy định của pháp luật Việt Nam. Nhà cung cấp có nghĩa vụ cung cấp các thông tin tại tiểu mục 3.e.(ii) để VNPAY xác minh việc đảm bảo điều kiện để Nhà cung cấp trở thành Người bán trên Ứng dụng VNPAY cũng như cung cấp cho các Bên liên quan trong quá trình giải quyết khiếu nại.
- c. Đối với thông tin cá nhân là thông tin về cá nhân khách hàng mang tính nhận dạng, bao gồm nhưng không giới hạn tên, số chứng minh thư nhân dân, số giấy khai sinh, số hộ chiếu, quốc tịch, địa chỉ, số điện thoại, số fax, thông tin ngân hàng, thông tin thẻ tín dụng, dân tộc, giới tính, ngày sinh, tình trạng hôn nhân, tình trạng cư trú, nền tảng giáo dục, tình trạng tài chính, sở thích cá nhân, địa chỉ thư điện tử (email) của thành viên, nghề nghiệp, bất kỳ thông tin nào về thành viên mà thành viên đã cung cấp cho VNPAY trong các đơn đăng ký, đơn xin gia nhập hoặc bất kỳ đơn tương tự nào và/hoặc bất kỳ thông tin nào về khách hàng đã được hoặc sẽ được VNPAY thu thập, lưu trữ, sử dụng và xử lý theo thời gian và bao gồm các thông tin cá nhân nhạy cảm như các dữ liệu về sức khỏe, tôn giáo hoặc tín ngưỡng tương tự khác.
- d. Bên cạnh những thông tin cá nhân khách hàng trực tiếp cung cấp cho VNPAY được VNPAY thu thập chủ động, VNPAY có thể thu thập thông tin cá nhân của thành viên từ nhiều nguồn khác nhau như:
 - Các đơn đăng ký hoặc đơn xin gia nhập hoặc các đơn tương tự khác;
 - Từ các nguồn công khai khác như danh bạ;
 - Từ các hội, nhóm, trang trên mạng xã hội của VNPAY, nếu thành viên theo dõi, thích các trang đó;
 - Từ các tổ chức báo cáo tín dụng;

- Khi khách hàng tương tác và giao tiếp với VNPAY tại bất kỳ sự kiện hay hoạt động nào;
 - Qua việc sử dụng các trang web, ứng dụng khác của VNPAY, bao gồm tất cả các trang web do VNPAY điều hành và đặt dưới tên thương hiệu tương ứng hoặc các ứng dụng, trang web phối hợp hợp tác với các đối tác trên nền tảng cung cấp dịch vụ của các đối tác này. Thông tin Cá nhân của Khách hàng có thể được thu thập từ tập cookies được sử dụng trên các trang web nêu trên.
- e. Mục đích chung của việc thu thập thông tin:
- Để trả lời các câu hỏi, bình luận và phản hồi của người dùng;
 - Để liên lạc với thành viên về bất kỳ mục đích nào được liệt kê tại Quy chế này;
 - Để phục vụ mục đích quản lý nội bộ như kiểm toán, phân tích dữ liệu, lưu trữ cơ sở dữ liệu;
 - Để phục vụ mục đích phát hiện, ngăn chặn và truy tố tội phạm;
 - Để giúp VNPAY tuân thủ các nghĩa vụ theo quy định của pháp luật;
 - Để xử lý các đăng ký của thành viên;
 - Để xử lý, quản lý hoặc xác minh việc đăng ký theo dõi của khách hàng đối với VNPAY và để cung cấp cho thành viên các lợi ích dành cho người theo dõi;
 - Để hiểu và phân tích việc kinh doanh của VNPAY cũng như các nhu cầu và sở thích của thành viên.
 - Mục đích tiếp thị và quảng bá: VNPAY cũng sử dụng và xử lý thông tin của khách hàng để thông qua đường bưu điện, điện thoại, tin nhắn sms, trực tiếp và/hoặc qua email:
 - Gửi cho thành viên các cảnh báo, bản tin, cập nhật, bưu phẩm, tài liệu quảng cáo, đặc quyền, lời chúc mừng trong các dịp đặc biệt từ VNPAY, các đối tác, nhà tài trợ và nhà quảng cáo của VNPAY;
 - Thông báo và gửi giấy mời cho thành viên về các sự kiện hoặc hoạt động do VNPAY, đối tác, nhà tài trợ hoặc nhà quảng cáo của VNPAY tổ chức.
- f. VNPAY cũng sẽ sử dụng cả thông tin nhận diện cá nhân của Khách hàng và một số thông tin nhận diện phi cá nhân (như cookies, địa chỉ IP, loại trình duyệt, ngày tổng số, v.v.) để gia tăng khả năng đáp ứng của VNPAY về phương diện các ứng dụng và dịch vụ, cũng như về phát triển những chức năng, tính năng và các dịch vụ mới theo những xu hướng và sở thích đang diễn biến của thị trường.
- g. Các Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho VNPAY về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

2. Phạm vi sử dụng thông tin

VNPAY sử dụng thông tin Thành viên cung cấp để:

- a. Phục vụ quản lý các thông tin, giao dịch liên quan đến các Thành viên sử dụng chức năng thương mại điện tử/khuyến mại trực tuyến trên Ứng dụng VNPAY.

- b. Để đáp ứng, xử lý, giải quyết hoặc hoàn tất một giao dịch và/hoặc đáp ứng các yêu cầu của Thành viên với các sản phẩm và dịch vụ nhất định và thông báo cho các Thành viên về các vấn đề dịch vụ và các hoạt động tài khoản bất thường;
- c. Để nhận dạng và/hoặc xác minh;
- d. Duy trì và quản lý bất kỳ bản cập nhật phần mềm nào và/hoặc các bản cập nhật khác và sự hỗ trợ có thể được yêu cầu tùy lúc nhằm đảm bảo các dịch vụ của Ứng dụng VNPAY hoạt động suôn sẻ;
- e. Đáp ứng các thủ tục pháp lý hoặc để tuân thủ theo quy định của pháp luật hiện hành, và các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- f. Lập số liệu thống kê và nghiên cứu đáp ứng yêu cầu báo cáo và/hoặc duy trì sổ sách bộ hoặc theo quy chế;
- g. Lưu trữ, lập máy chủ, sao lưu (cho dù là vì mục đích khôi phục sau thảm họa hoặc mục đích khác) đối với dữ liệu cá nhân của các Thành viên;
- h. Cung cấp các dịch vụ đến Thành viên;
- i. Phục vụ việc hỗ trợ, chăm sóc Khách hàng sử dụng dịch vụ của Ứng dụng VNPAY;
- j. Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa Thành viên và Ứng dụng VNPAY;
- k. Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của Thành viên hoặc các hoạt động giả mạo Thành viên;
- l. Liên lạc với Thành viên trong những trường hợp đặc biệt;
- m. Xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại Ứng dụng VNPAY khi cần thiết;
- n. Giới thiệu, quảng bá các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ mới, các chương trình khuyến mại, sự kiện ưu đãi được Nhà cung cấp đăng ký đăng tải.
- o. VNPAY có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân Thành viên khi có yêu cầu từ Cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của Thành viên.
- p. Sử dụng vào bất kỳ mục đích nào mà VNPAY thông báo cho các Thành viên tại thời điểm xin sự cho phép của các Thành viên. Các mục đích mà VNPAY sẽ/có thể thu thập, sử dụng, tiết lộ hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của các Thành viên phụ thuộc vào hoàn cảnh hiện có, mục đích đó có thể không xuất hiện bên trên. Tuy nhiên, VNPAY sẽ thông báo cho các Thành viên biết mục đích đó tại thời điểm xin sự cho phép của Thành viên, trừ phi việc xử lý dữ liệu áp dụng mà không cần có sự đồng ý của các Thành viên là được phép theo các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân hoặc theo quy định của pháp luật khác có liên quan.

3. Thời gian lưu trữ thông tin:

- a. Thông tin cá nhân của Thành viên sẽ được lưu trữ cho đến khi Thành viên có yêu cầu hủy bỏ hoặc Thành viên tự đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Đối với Nhà cung cấp, thông tin Thành viên có thể bị xóa bỏ hoặc chuyển về tài khoản loại Khách hàng nếu Hợp đồng giữa VNPAY và Nhà cung cấp chấm dứt hiệu lực.
- b. Trong mọi trường hợp thông tin cá nhân của Thành viên sẽ được bảo mật trên máy chủ của VNPAY.

4. Những người hoặc tổ chức có thể tiếp cận với thông tin Thành viên của VNPAY:

Trong quá trình thực hiện hoạt động kinh doanh, ngoài việc người quản trị, kiểm duyệt và xử lý vi phạm của VNPAY được tiếp cận các thông tin của Thành viên vì mục đích hoạt động của Ứng dụng VNPAY hoặc với trường hợp phát sinh theo yêu cầu của Thành viên, VNPAY sẽ/có thể cần phải tiết lộ dữ liệu cá nhân được Khách hàng cung cấp cho bên thứ ba, vì một hoặc nhiều mục đích thuộc phạm vi sử dụng đã nêu ở trên, các bên thứ ba này có thể bao gồm:

- a. Công ty con, công ty liên kết và công ty liên quan của VNPAY;
- b. Nhà thầu, đại lý, nhà cung cấp dịch vụ và các bên thứ ba khác mà VNPAY thuê để hỗ trợ hoặc bổ sung cho hoạt động kinh doanh của Ứng dụng VNPAY. Những bên này bao gồm, nhưng không giới hạn ở những bên cung cấp các dịch vụ quản trị hoặc các dịch vụ khác cho VNPAY chẳng hạn như công ty bưu chính, công ty viễn thông, công ty công nghệ thông tin, các tổ chức hoạt động thương mại điện tử, và trung tâm dữ liệu;
- c. Người mua hoặc người thừa nhiệm khác trong trường hợp sáp nhập, thoái vốn, tái cơ cấu, tái tổ chức, giải thể hoặc bán hay chuyển nhượng một phần hoặc tất cả tài sản của VNPAY, cho dù là vấn đề đang diễn ra hay đang trong thủ tục phá sản, thanh lý hoặc thủ tục tương tự, trong đó dữ liệu cá nhân VNPAY lưu giữ về Thành viên của Ứng dụng VNPAY nằm trong các tài sản được chuyển nhượng; hoặc cho một bên đối tác trong một giao dịch tài sản kinh doanh mà VNPAY hoặc bất kỳ công ty liên kết hay công ty liên quan nào của VNPAY có tham gia giao dịch; và
- d. Bên thứ ba mà VNPAY tiết lộ thông tin vì một trong các phạm vi sử dụng thông tin đã nêu ở trên và các bên thứ ba đó ngược lại sẽ thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của Thành viên vì một hoặc các mục đích đã nêu ở trên.
- e. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi cần cung cấp các chứng cứ, tài liệu để chứng minh cho hành vi vi phạm, hành vi phạm tội, hành vi gây thiệt hại mà Thành viên hoặc bản thân VNPAY là bên có quyền và lợi ích liên quan, người làm chứng, bị hại, nguyên đơn dân sự hoặc bị đơn dân sự...

5. Địa chỉ đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân:

CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP THANH TOÁN VIỆT NAM

Địa chỉ: Tầng 8, số 22, phố Láng Hạ, phường Láng, thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Hotline: 1900.555.577

Email hỗ trợ: hotrovnipay@vnipay.vn

Trong trường hợp khách hàng có thắc mắc về hoạt động thu thập, xử lý thông tin liên quan đến cá nhân có thể liên hệ tới địa chỉ nêu trên để được tiếp nhận yêu cầu và xử lý.

6. Phương tiện và công cụ để Thành viên tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình:

- a. Thành viên có quyền cung cấp thông tin cá nhân cho VNPAY và có thể thay đổi quyết định đó vào bất cứ lúc nào.
- b. Ban Quản lý Ứng dụng VNPAY yêu cầu cá nhân khi đăng ký/mua hàng là Khách hàng, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên hệ, email, số giấy tờ chứng thực cá nhân (Chứng minh nhân dân, Căn cước công dân, Hộ chiếu,...), số điện thoại, số tài khoản, số thẻ thanh toán...và chịu trách nhiệm về

tính pháp lý của những thông tin trên. Ban Quản lý Ứng dụng VNPAY không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của Thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin của Thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

- c. Thành viên có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu VNPAY thực hiện việc này.
- d. Thông tin cá nhân của Thành viên Ứng dụng VNPAY được VNPAY cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của VNPAY. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi Thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Thành viên đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.
- e. Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị tin tặc tấn công, phát sinh sự cố mất an ninh an toàn thông tin mạng dẫn đến rò rỉ, mất mát dữ liệu cá nhân Thành viên, VNPAY sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho Thành viên được biết.
- f. Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ ba đến Ban Quản lý Ứng dụng VNPAY. Khi tiếp nhận những phản hồi này, VNPAY sẽ xác nhận lại thông tin, có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn Thành viên khôi phục và bảo mật lại thông tin.

7. Cam kết bảo mật thông tin:

VNPAY sẽ không cung cấp thông tin cá nhân của Thành viên cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ một số hoạt động cần thiết dưới đây:

- a. Các đối tác là bên cung cấp dịch vụ cho VNPAY liên quan đến thực hiện đơn hàng và chỉ giới hạn trong phạm vi thông tin cần thiết cũng như áp dụng các quy định đảm bảo an ninh, bảo mật các thông tin cá nhân.
- b. VNPAY có thể sử dụng dịch vụ từ một nhà cung cấp dịch vụ là bên thứ ba để thực hiện một số hoạt động liên quan đến Ứng dụng VNPAY và khi đó bên thứ ba này có thể truy cập hoặc xử lý các thông tin cá nhân trong quá trình cung cấp các dịch vụ đó. VNPAY yêu cầu các bên thứ ba này tuân thủ mọi luật lệ về bảo vệ thông tin cá nhân liên quan và các yêu cầu về an ninh liên quan đến thông tin cá nhân.
- c. Yêu cầu pháp lý: VNPAY có thể tiết lộ các thông tin cá nhân nếu điều đó do luật pháp yêu cầu và việc tiết lộ như vậy là cần thiết một cách hợp lý để tuân thủ các quy trình pháp lý.
- d. Chuyển giao kinh doanh (nếu có): Trong trường hợp sáp nhập, hợp nhất toàn bộ hoặc một phần với công ty khác, Khách hàng sẽ có quyền truy cập thông tin được VNPAY lưu trữ, duy trì trong đó bao gồm cả thông tin cá nhân.

8. Cơ chế tiếp nhận và xử lý khiếu nại liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo:

- a. Các thông tin khiếu nại liên quan đến thông tin cá nhân đều được VNPAY tiếp nhận đầy đủ và xử lý nếu các thông tin thu thập ban đầu không được sử dụng đúng mục đích, phạm vi.
- b. Các thông tin khiếu nại, thắc mắc về việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích, phạm vi đã thông báo, Thành viên có thể liên hệ với VNPAY thông qua email

hotrovnpay@vnpay.vn. VNPAY sẽ có trách nhiệm phản hồi trong thời hạn tối đa 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin nếu liên quan trực tiếp tới hành vi của VNPAY và 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin nếu liên quan tới bên thứ ba được VNPAY cung cấp thông tin.

- c. Trong trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp, cần xác minh, làm rõ trong một thời hạn dài hơn, VNPAY sẽ thông tin tới Khách hàng thời gian phản hồi đối với từng vụ việc cụ thể phát sinh.
- d. Trong trường hợp có sự vi phạm, VNPAY sẽ dừng ngay hành vi vi phạm (nếu là vi phạm của VNPAY), đưa ra biện pháp khắc phục, bồi thường cho Thành viên hoặc sẽ có văn bản cảnh báo yêu cầu dừng ngay hành vi vi phạm và buộc bồi thường cho Khách hàng (nếu là vi phạm của đối tác).
- e. Mọi kết quả giải quyết sẽ được phản hồi trực tiếp tới khách hàng thông qua hình thức trực tiếp, email hoặc qua điện thoại di động trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả hoặc văn bản phản hồi của bên vi phạm (nếu có).