

Số: /QĐ-D01

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Chính sách bảo vệ thông tin khách hàng
của Tổng công ty Viễn thông MobiFone**

TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE

Căn cứ Quyết định số 2228/QĐ-BCA ngày 31/03/2025 của Bộ trưởng Bộ Công an về việc quy định vị trí, chức năng và mối quan hệ công tác của Công ty mẹ-Tổng công ty Viễn thông MobiFone;

Căn cứ Quyết định 9571/QĐ-BCA ngày 29/11/2025 của Bộ trưởng Bộ Công an về việc ban hành Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty mẹ - Tổng công ty Viễn thông MobiFone;

Xét đề nghị của Trưởng Ban 5.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt ban hành Chính sách bảo vệ thông tin khách hàng của Tổng công ty Viễn thông MobiFone (chi tiết tại phụ lục kèm theo).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Những quy định trước đây trái với quyết định này đều bãi bỏ.

Điều 3. Trưởng các ban chuyên môn, Văn phòng, các đơn vị trực thuộc Tổng công ty chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Đ/c Chủ tịch Tổng công ty (để b/c);
- Đ/c Q. Tổng giám đốc (để b/c);
- Các Đ/c Phó Tổng giám đốc (để p/h c/đ);
- Ban Kiểm soát;
- Lưu: VT, B5(01b).

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Thượng tá Bùi Sơn Nam

CHÍNH SÁCH

Bảo vệ thông tin khách hàng của MobiFone

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-D01 ngày /4/2026 của D01)

Căn cứ Luật Viễn thông số 24/2023/QH15 ngày 24 tháng 11 năm 2023 do Quốc hội ban hành;

Căn cứ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 ngày 26 tháng 6 năm 2025 do Quốc hội ban hành;

Căn cứ Nghị định 163/2024/NĐ-CP do Chính phủ ban hành ngày 24/12/2024 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật viễn thông;

Căn cứ Nghị định 356/2025/NĐ-CP do Chính phủ ban hành ngày 31/12/2025 Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân;

Căn cứ Thông tư số 08/2026/TT-BKHCN ngày 31/3/2026 hướng dẫn việc xác thực thông tin thuê bao di động mặt đất của Bộ Khoa học và Công nghệ.

Chính sách bảo vệ thông tin khách hàng của Tổng công ty Viễn thông MobiFone (sau đây gọi tắt là “**Chính sách**”) nhằm giúp khách hàng hiểu rõ hơn về mục đích, phạm vi thông tin mà chúng tôi xử lý dữ liệu cá nhân và các biện pháp chúng tôi áp dụng để bảo vệ thông tin và quyền lợi của khách hàng đối với hoạt động này theo quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ thông tin khách hàng. Chính sách này đồng thời đưa ra các khuyến nghị để giúp khách hàng nâng cao nhận thức về bảo vệ thông tin khách hàng.

Chính sách này là điều kiện giao dịch chung được áp dụng cho toàn bộ hoạt động cung cấp sản phẩm, dịch vụ của MobiFone và áp dụng trên toàn bộ các nền tảng có tương tác với khách hàng cá nhân trên môi trường số.

MobiFone có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, công khai chính sách này để khách hàng được biết trước khi ký hợp đồng hoặc giao dịch và lấy chấp thuận của khách hàng đối với chính sách này trước khi thực hiện hoạt động xử lý thông tin khách hàng theo quy định của pháp luật. Bằng việc tích vào ô "Chấp thuận của khách hàng" trên các website (trang mạng)/ứng dụng cung cấp dịch vụ của MobiFone có đăng tải công khai chính sách này; trang thông tin khác do MobiFone cung cấp trong từng thời kỳ hoặc bằng việc ký kết hợp đồng với MobiFone có dẫn chiếu và đính kèm chính sách này; Khách hàng xác nhận rằng đã đọc kỹ, hiểu rõ và chấp thuận toàn bộ nội dung chính sách này.

Điều 1. Giải thích từ ngữ và các từ viết tắt

Trong phạm vi chính sách này, các thuật ngữ dưới đây được hiểu và giải thích như sau:

1. Tổng công ty Viễn thông MobiFone (sau đây viết tắt là MobiFone) là đơn vị trực thuộc Bộ Công an

- MobiFone (doanh nghiệp cấp I).
- Các công ty con của MobiFone (doanh nghiệp cấp II).
- Các công ty con của doanh nghiệp cấp II.
- Các công ty liên kết của MobiFone.
- Các doanh nghiệp trong MobiFone có tư cách pháp nhân; có vốn và tài sản riêng; có quyền chiếm hữu, định đoạt tài sản của mình theo quy định của pháp luật và theo thỏa thuận chung giữa các doanh nghiệp trong MobiFone.

2. Khách hàng là

- Cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của cá nhân sử dụng và/hoặc quan tâm tới các sản phẩm, dịch vụ của MobiFone.
- Cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của cá nhân đã truy cập và/hoặc đăng ký tài khoản tại các website/ứng dụng cung cấp dịch vụ của MobiFone.

3. Sản phẩm, dịch vụ của MobiFone là

- Dịch vụ viễn thông di động mặt đất (dịch vụ thoại, dịch vụ nhắn tin, dịch vụ truy nhập Internet).
- Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất (dịch vụ thoại, dịch vụ truy nhập Internet).
- Dịch vụ truyền hình trả tiền.
- Các sản phẩm, dịch vụ khác do MobiFone cung cấp cho khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật.

4. Thông tin khách hàng bao gồm

- Dữ liệu cá nhân của khách hàng theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các văn bản pháp luật khác, hướng dẫn, điều chỉnh, sửa đổi tùy từng thời kỳ.
- Thông tin về quá trình mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của khách hàng và thông tin khác liên quan đến giao dịch giữa khách hàng và MobiFone.

Điều 2. Xử lý thông tin khách hàng

1. MobiFone tiến hành xử lý thông tin khách hàng trong những trường hợp dưới đây

- a) Khi khách hàng hoặc người đại diện hợp pháp của khách hàng liên hệ với MobiFone để yêu cầu tư vấn sản phẩm, dịch vụ của MobiFone hoặc bày tỏ sự quan tâm tới các sản phẩm, dịch vụ của MobiFone.
- b) Khi khách hàng dùng thử, ký kết hợp đồng, đăng ký, sử dụng sản phẩm, dịch vụ của MobiFone.
- c) Khi khách hàng truy cập và/hoặc đăng ký tài khoản tại các website/ứng dụng cung cấp dịch vụ của MobiFone.
- d) Khi khách hàng đồng thuận cung cấp thông tin khách hàng cho MobiFone qua các nguồn công khai như: website/ứng dụng cung cấp dịch vụ; cuộc họp, sự kiện, hội thảo, hội nghị, các mạng xã hội, hay chương trình đối thoại, thảo luận do MobiFone tổ chức, tài trợ hoặc tham dự và/hoặc từ các tệp lưu trữ (cookies) ghi nhận được trên website/ứng dụng cung cấp dịch vụ của MobiFone.
- e) Khi khách hàng của một tổ chức, doanh nghiệp cho phép tổ chức, doanh nghiệp đó chia sẻ thông tin khách hàng của khách hàng với MobiFone.
- f) Là khách hàng của một tổ chức, doanh nghiệp được MobiFone thực hiện góp vốn, mua cổ phần; hoặc là khách hàng của một tổ chức, doanh nghiệp có hoạt động hợp tác cung cấp sản phẩm, dịch vụ với MobiFone.
- g) Khi có yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- h) Khi MobiFone tiến hành các công việc theo mục đích xử lý thông tin khách hàng được quy định tại Điều 3 chính sách này.
- i) Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Dữ liệu cá nhân của khách hàng được MobiFone tiến hành xử lý (sau đây gọi tắt là “Dữ liệu cá nhân”) bao gồm

2.1. Danh mục dữ liệu cá nhân cơ bản

Dữ liệu cá nhân cơ bản bao gồm:

- a) Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có).
- b) Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích.
- c) Giới tính.
- d) Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi đăng ký thường trú, nơi đăng ký tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ.

- e) Quốc tịch.
- f) Hình ảnh của cá nhân.
- g) Số điện thoại, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe.
- h) Tình trạng hôn nhân.
- i) Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con, vợ, chồng).
- j) Thông tin về tài khoản số của cá nhân.
- k) Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể không thuộc quy định tại danh mục dữ liệu cá nhân nhạy cảm (Điều 4 Nghị định 356/NĐ-CP ngày 31/12/2025).

2.2. Danh mục dữ liệu cá nhân nhạy cảm

Dữ liệu cá nhân nhạy cảm bao gồm:

- a) Dữ liệu tiết lộ nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc.
- b) Quan điểm về chính trị, tôn giáo, tín ngưỡng.
- c) Thông tin về đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình.
- d) Tình trạng sức khỏe.
- e) Dữ liệu sinh trắc học, đặc điểm di truyền.
- f) Dữ liệu tiết lộ đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân.
- g) Dữ liệu về tội phạm, vi phạm pháp luật được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật.
- h) Vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị.
- i) Thông tin tên đăng nhập và mật khẩu truy cập tài khoản định danh điện tử của cá nhân; hình ảnh thẻ căn cước, thẻ căn cước công dân, chứng minh nhân dân.
- j) Tên đăng nhập, mật khẩu truy cập của tài khoản ngân hàng; thông tin thẻ ngân hàng, dữ liệu về lịch sử giao dịch của tài khoản ngân hàng; thông tin tài chính, tín dụng và các thông tin về hoạt động, lịch sử giao dịch tài chính, chứng khoán, bảo hiểm của khách hàng tại các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, chứng khoán, bảo hiểm, các tổ chức được phép khác.
- k) Dữ liệu theo dõi hành vi, hoạt động sử dụng dịch vụ viễn thông, mạng xã hội, dịch vụ truyền thông trực tuyến và các dịch vụ khác trên không gian mạng.
- l) Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định cần giữ bí mật hoặc cần

có biện pháp bảo mật chặt chẽ.

3. Chủ thể dữ liệu cá nhân cung cấp dữ liệu cá nhân cho cơ quan, tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận với cơ quan, tổ chức, cá nhân đó. Trong đó, thông tin khách hàng bắt buộc phải cung cấp được hiểu là các thông tin khách hàng mà MobiFone cần phải thu thập từ khách hàng theo quy định của pháp luật hoặc các thông tin khách hàng mà MobiFone bắt buộc phải sử dụng để triển khai cung cấp một phần hoặc toàn bộ sản phẩm, dịch vụ của MobiFone theo yêu cầu của khách hàng. Thông tin khách hàng tùy chọn cung cấp được hiểu là các thông tin khách hàng mà MobiFone thu thập để nâng cao trải nghiệm khách hàng, dự đoán hành vi tiêu dùng hoặc nghiên cứu thị trường dịch vụ viễn thông, việc không cung cấp thông tin khách hàng tùy chọn cung cấp không làm ảnh hưởng tới việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ của MobiFone theo yêu cầu của khách hàng. Nếu các thông tin khách hàng bắt buộc cung cấp không được cung cấp theo yêu cầu của MobiFone, Khách hàng sẽ không thể sử dụng một phần hoặc toàn bộ sản phẩm, dịch vụ của MobiFone. Trong trường hợp này, MobiFone có thể từ chối cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng mà không phải chịu bất kỳ một khoản bồi thường và/hoặc phạt vi phạm nào (trừ trường hợp do lỗi của MobiFone hoặc pháp luật có quy định khác).

4. MobiFone có thể tự mình hoặc ủy quyền, thuê bên thứ ba thực hiện xử lý thông tin khách hàng với điều kiện là việc xử lý thông tin khách hàng phải bảo đảm an toàn, an ninh thông tin khách hàng theo quy định của pháp luật. Trường hợp MobiFone ủy quyền hoặc thuê bên thứ ba thực hiện việc xử lý thông tin khách hàng thì phải được sự đồng ý của khách hàng. Việc ủy quyền hoặc thuê bên thứ ba phải được thực hiện bằng văn bản, trong đó quy định rõ phạm vi, trách nhiệm của mỗi bên trong việc bảo vệ thông tin khách hàng theo quy định của pháp luật. Trường hợp khách hàng thực hiện giao dịch thông qua bên thứ ba thì bên thứ ba có trách nhiệm bảo vệ thông tin khách hàng theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Mục đích xử lý thông tin khách hàng

1. MobiFone được phép tiến hành xử lý thông tin khách hàng trong các trường hợp sau ("**Mục đích bắt buộc**"):

a) Cung cấp dịch vụ viễn thông, truyền hình theo yêu cầu của khách hàng và chỉ trong phạm vi thông tin mà khách hàng đã đồng ý. Bao gồm:

- Dịch vụ viễn thông di động mặt đất (dịch vụ thoại, dịch vụ nhắn tin, dịch vụ truy nhập Internet).

- Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất (dịch vụ thoại, dịch vụ truy nhập Internet).
- Dịch vụ truyền hình trả tiền.
- Các sản phẩm, dịch vụ khác do MobiFone cung cấp cho khách hàng theo quy định của pháp luật.
- Xác minh tính chính xác, đầy đủ của các thông tin được khách hàng cung cấp theo quy định của pháp luật; xác định hoặc xác thực danh tính của khách hàng và thực hiện quy trình, quy định xác thực khách hàng.
- Xử lý việc đăng ký sử dụng sản phẩm, dịch vụ của MobiFone.
- Thẩm định hồ sơ và khả năng đủ điều kiện của khách hàng đối với việc sử dụng sản phẩm, dịch vụ của MobiFone. MobiFone có thể sử dụng các phương pháp chấm điểm, gán ngưỡng cước nóng, kiểm tra lịch sử khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ của MobiFone để đánh giá và quản trị rủi ro tín dụng, đảm bảo khả năng thanh toán đối với các nghĩa vụ thanh toán và các nghĩa vụ khác có liên quan trong suốt quá trình cung cấp sản phẩm, dịch vụ của MobiFone cho khách hàng.
- Thực hiện các quyền của khách hàng liên quan đến thông tin khách hàng theo quy định pháp luật, thỏa thuận giữa khách hàng và MobiFone.
- Thông báo tới khách hàng thông tin về kế hoạch tác động mạng lưới liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của MobiFone.
- Quản lý tài khoản khách hàng và các chương trình khách hàng thân thiết.
- Tiếp nhận giải quyết các yêu cầu, khiếu nại, khiếu kiện của khách hàng, gửi các thông báo cho khách hàng nhằm khảo sát sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng sản phẩm, dịch vụ, quy trình giải quyết yêu cầu, khiếu nại, khiếu kiện do MobiFone thực hiện.
- Liên hệ với khách hàng nhằm tư vấn, trao đổi thông tin, giải quyết yêu cầu, khiếu nại, giao các hóa đơn, các sao kê, các báo cáo hoặc các tài liệu khác liên quan tới sản phẩm, dịch vụ của MobiFone thông qua các kênh khác nhau (ví dụ: email, chat, tổng đài) và để trả lời yêu cầu của khách hàng.
- Đánh giá hiệu quả sản xuất kinh doanh của các đơn vị; vận hành hệ thống quản trị nội bộ, hệ thống đánh giá hiệu quả công việc và các hệ thống giám sát hoạt động sản xuất kinh doanh.
- Lập hồ sơ phục vụ công tác mời thầu hoặc tham dự thầu hoặc; Lập 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 sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cũng như điều hành hoạt động kinh doanh của MobiFone.

- Đánh giá khả năng mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của MobiFone thông qua điểm xếp hạng viễn thông của khách hàng nhằm hỗ trợ tốt nhất trong việc cung cấp các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho khách hàng.

- Cung cấp thông tin mà khách hàng yêu cầu hoặc MobiFone nhận định rằng khách hàng có thể thấy hữu ích, bao gồm thông tin về các sản phẩm, dịch vụ của MobiFone theo quy định pháp luật.

- Cải tiến công nghệ, giao diện website/ứng dụng cung cấp dịch vụ đảm bảo tối ưu hóa trải nghiệm của khách hàng.

b) Thực hiện các nghĩa vụ theo quy định của pháp luật (Theo Điều c Khoản 3 Điều 18 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023), bao gồm:

- Lập các loại báo cáo theo quy định của pháp luật về viễn thông, truyền hình hoặc theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

- Trong trường hợp khẩn cấp, cần xử lý ngay thông tin khách hàng có liên quan để bảo vệ tính mạng, sức khỏe của chủ thể dữ liệu hoặc người khác với điều kiện là việc xử lý thông tin này phải phù hợp với quy định của pháp luật.

- Việc công khai thông tin khách hàng theo quy định của luật; tuân thủ các nghĩa vụ của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông, truyền hình theo quy định của pháp luật.

- Việc xử lý dữ liệu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp tình trạng khẩn cấp về quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội, thảm họa lớn, dịch bệnh nguy hiểm; khi có nguy cơ đe dọa an ninh, quốc phòng nhưng chưa đến mức ban bố tình trạng khẩn cấp; phòng, chống bạo loạn, khủng bố, phòng, chống tội phạm và vi phạm pháp luật theo quy định của luật.

- Để thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng của chủ thể dữ liệu với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định của pháp luật.

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

2. Trừ trường hợp quy định tại Điều 3.1. MobiFone phải thực hiện thông báo và lấy chấp thuận của khách hàng trước khi xử lý thông tin khách hàng của khách hàng đối với các mục đích được liệt kê dưới đây (sau đây gọi tắt là “**Mục đích tùy chọn**”). Thông tin khách hàng thu thập, cập nhật, bổ sung phải phù hợp và giới hạn trong phạm vi, mục đích cần xử lý theo quy định tại chính sách này.

a) Mục đích kinh doanh các dịch vụ phân tích dữ liệu, dịch vụ xác thực, dịch vụ định danh, dịch vụ quảng cáo, dịch vụ tiếp thị, nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới. Đối với dịch vụ tiếp thị, phương thức, hình thức, tần

suất giới thiệu sản phẩm thực hiện theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

b) Tổ chức chương trình quảng cáo, giới thiệu sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và thực hiện các hoạt động xúc tiến thương mại đối với sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do MobiFone cung cấp. Bao gồm các hoạt động sử dụng thông tin khách hàng để quảng cáo, tiếp thị với khách hàng về các chương trình khuyến mại, nghiên cứu, khảo sát, tin tức, thông tin cập nhật, các sự kiện, cuộc thi có thưởng, trao các phần thưởng có liên quan, các quảng cáo và nội dung có liên quan về sản phẩm, dịch vụ của MobiFone khi được khách hàng đồng ý. Trường hợp khách hàng không muốn tiếp tục nhận email, tin nhắn và/hoặc bản tin định kỳ với mục đích quảng cáo, tiếp thị của MobiFone với tần suất tùy thuộc vào chính sách của MobiFone theo từng thời kỳ và phù hợp với quy định pháp luật, khách hàng có thể từ chối theo cách thức đã được MobiFone hướng dẫn trên các kênh, phương tiện như tin nhắn, cuộc gọi, dấu tích trên website/ứng dụng cung cấp dịch vụ hoặc liên hệ với tổng đài chăm sóc khách hàng của MobiFone.

3. MobiFone không thực hiện hoạt động mua bán thông tin khách hàng dưới bất kỳ hình thức nào.

Điều 4. Cách thức xử lý thông tin khách hàng

MobiFone áp dụng một hoặc nhiều hoạt động tác động tới thông tin khách hàng như: thu thập, xác thực, phân tích, tổng hợp, mã hóa, giải mã, chỉnh sửa, xóa, hủy, khử nhận dạng, cung cấp, công khai, chuyển giao dữ liệu cá nhân và hoạt động khác tác động đến dữ liệu cá nhân.

Điều 5. Thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc xử lý dữ liệu

1. **Thời gian bắt đầu xử lý dữ liệu:** Kể từ thời điểm phát sinh các mục đích quy định tại Điều 3 chính sách này.

2. Thời gian kết thúc xử lý dữ liệu

MobiFone chấm dứt việc xử lý thông tin khách hàng khi đã hoàn thành mục đích quy định tại chính sách này, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc khách hàng rút lại sự đồng ý việc xử lý thông tin khách hàng hoặc khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu bằng văn bản.

Điều 6. Phạm vi sử dụng thông tin khách hàng

1. MobiFone được phép chia sẻ thông tin khách hàng của khách hàng cho các tổ chức, cá nhân dưới đây để thực hiện các mục đích quy định tại chính sách (“Phạm vi sử dụng bắt buộc”), cụ thể:

a) Chia sẻ thông tin với MobiFone (doanh nghiệp cấp I), Các công ty con của MobiFone (doanh nghiệp cấp II), Các công ty con của doanh nghiệp cấp II,

Các công ty liên kết của MobiFone, Các doanh nghiệp trong MobiFone có tư cách pháp nhân, có vốn và tài sản riêng, có quyền chiếm hữu, định đoạt tài sản của mình theo quy định của pháp luật và theo thỏa thuận chung giữa các doanh nghiệp trong MobiFone.

b) Chia sẻ thông tin với bên thứ ba cung cấp dịch vụ cho MobiFone hoặc các đối tác trong các hợp đồng hợp tác kinh doanh nhằm phát triển sản phẩm, dịch vụ của MobiFone và hai bên đã có thỏa thuận bằng văn bản về việc bên thứ ba có trách nhiệm bảo vệ thông tin khách hàng (Theo Điểm a Khoản 4 Điều 18 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023), cụ thể: MobiFone sử dụng và/hoặc hợp tác với các công ty và cá nhân khác để thực hiện một số công việc và chương trình như chương trình quảng cáo, khuyến mại dành cho khách hàng, nghiên cứu thị trường, phân tích và phát triển sản phẩm, tư vấn chiến lược, cung cấp dịch vụ thu cước. Các bên thứ ba cung cấp dịch vụ và/hoặc các đối tác này có quyền truy cập, thu thập, sử dụng và xử lý thông tin khách hàng của khách hàng trong phạm vi khách hàng đã đồng ý và MobiFone cho phép để thực hiện các chức năng của họ và phải tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin khách hàng với tư cách là bên xử lý dữ liệu, có văn bản/thỏa thuận về xử lý thông tin khách hàng xác định rõ phạm vi, mục đích, loại thông tin khách hàng được chia sẻ, các quyền nghĩa vụ của các bên và trách nhiệm của bên xử lý thông tin khách hàng đối với việc bảo vệ thông tin khách hàng.

c) Chia sẻ thông tin với các doanh nghiệp viễn thông có thỏa thuận bằng văn bản với Bên B về việc trao đổi, cung cấp thông tin thuê bao viễn thông, thông tin về việc sử dụng dịch vụ viễn thông của người sử dụng dịch vụ để phục vụ cho việc tính giá, lập hóa đơn (Theo quy định tại Điểm b Khoản 4 Điều 6 Luật Viễn thông 2023).

d) Cung cấp thông tin thuê bao viễn thông có hành vi trốn tránh thực hiện nghĩa vụ thanh toán tiền sử dụng dịch vụ viễn thông theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông trước đây nay là Bộ Khoa học và Công nghệ (quy định tại Điểm c Khoản 4 Điều 6 Luật Viễn thông 2023).

e) Khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật (quy định tại Điểm d Khoản 4 Điều 6 Luật Viễn thông 2023).

3. Ngoài các mục đích quy định tại Điều 6.1 chính sách này, việc chia sẻ thông tin khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào khác phải được sự chấp thuận của khách hàng (“Phạm vi sử dụng tùy chọn”).

Điều 7. Quyền của khách hàng

1. Quyền được biết về hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân

Khách hàng có quyền được biết về hoạt động xử lý thông tin khách hàng của mình, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

2. Quyền đồng ý hoặc không đồng ý, yêu cầu rút lại sự đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân

Khách hàng có quyền đồng ý hoặc không đồng ý với các điều khoản và điều kiện của chính sách này theo cách thức đã được MobiFone hướng dẫn trên các kênh, phương tiện như tin nhắn SMS, cuộc gọi, dấu tích trên website/ứng dụng cung cấp dịch vụ hoặc liên hệ với tổng đài chăm sóc khách hàng của MobiFone phù hợp với quy định của pháp luật. MobiFone chỉ thực hiện xử lý thông tin khách hàng khi đã có chấp thuận của khách hàng.

Khách hàng có quyền yêu cầu rút lại sự đồng ý khi có nghi ngờ phạm vi, mục đích xử lý dữ liệu cá nhân hoặc tính chính xác của dữ liệu cá nhân cho phép xử lý dữ liệu cá nhân của mình bằng cách gửi văn bản bao gồm cả dạng điện tử hoặc định dạng kiểm chứng được gửi đến MobiFone, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Việc rút lại sự đồng ý không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý dữ liệu đã được khách hàng đồng ý với MobiFone trước khi rút lại sự đồng ý.

3. Quyền xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu cá nhân

Khách hàng có quyền yêu cầu MobiFone truy cập vào các ứng dụng cung cấp dịch vụ/website của MobiFone và/hoặc liên hệ trực tiếp với MobiFone để được xem, đề xuất chỉnh sửa các thông tin khách hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

4. Quyền yêu cầu cung cấp, xóa, hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân; gửi yêu cầu phản đối xử lý dữ liệu cá nhân

a) Khách hàng được quyền yêu cầu xóa dữ liệu cá nhân của mình bằng cách gửi văn bản gửi đến MobiFone, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

b) Khách hàng có quyền yêu cầu hạn chế dữ liệu cá nhân của mình bằng cách gửi văn bản gửi đến MobiFone khi có nghi ngờ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

c) Khách hàng có quyền yêu cầu MobiFone cung cấp dữ liệu cá nhân của mình để rà soát điều chỉnh nhằm phù hợp dữ liệu cá nhân hiện tại của khách hàng.

d) Khách hàng được quyền gửi yêu cầu tới MobiFone để phản đối xử lý dữ liệu cá nhân của mình theo quy định của pháp luật.

5. Việc xóa, hủy dữ liệu cá nhân được thực hiện trong các trường hợp sau đây

a) Khách hàng có yêu cầu và chấp nhận các rủi ro, thiệt hại có thể xảy ra đối với mình. Yêu cầu của khách hàng trong trường hợp này phải tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc khi thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân tùy từng thời kỳ.

b) Đã hoàn thành mục đích xử lý dữ liệu cá nhân.

c) Hết thời hạn lưu trữ theo quy định của pháp luật tùy từng thời kỳ.

d) Thực hiện theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

e) Thực hiện theo thỏa thuận giữa khách hàng và MobiFone.

f) Trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

6. Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện, yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật

a) Khách hàng có quyền khiếu nại, tố cáo hoặc khởi kiện theo quy định của pháp luật.

b) Khách hàng có quyền yêu cầu bồi thường đối với thiệt hại thực tế theo quy định của pháp luật nếu MobiFone có hành vi vi phạm quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc luật có quy định khác.

7. Quyền Yêu cầu cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan, tổ chức cá nhân liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng thực hiện các biện pháp, giải pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng theo quy định pháp luật

Điều 8. Nghĩa vụ của khách hàng

Khách hàng có trách nhiệm bảo vệ thông tin khách hàng của mình như sau:

a) Chủ động thực hiện các biện pháp bảo vệ, quản lý và sử dụng an toàn tài khoản, thiết bị công nghệ cá nhân (bao gồm các thiết bị như điện thoại thông minh, máy tính, máy tính bảng, laptop) bằng cách đăng xuất tài khoản sau khi sử dụng, đặt một mật khẩu mạnh và giữ bí mật thông tin đăng nhập cũng như mật khẩu của mình. Các biện pháp bảo vệ và quản lý sử dụng an toàn tài khoản, thiết bị di động nói trên giúp ngăn chặn việc truy cập trái phép vào tài khoản của khách hàng. MobiFone được loại trừ trách nhiệm với các thiệt hại của khách hàng trong trường hợp khách hàng bị lộ/mất, bị đánh cắp mật khẩu, dẫn tới việc bị truy cập trái phép vào tài khoản, hoặc bất kỳ hoạt động nào trên tài khoản của khách hàng sử dụng trên thiết bị di động bị mất, thất lạc dẫn đến người không có thẩm quyền tự ý sử dụng dịch vụ, hoặc hệ thống của MobiFone bị xâm phạm bất hợp pháp bởi bên thứ ba mặc dù MobiFone đã thực hiện đầy đủ các biện pháp để bảo vệ hệ thống (trừ trường hợp do lỗi của MobiFone).

b) Khi đã chấp thuận toàn bộ điều khoản và điều kiện của chính sách này, theo quy định pháp luật, theo hợp đồng hoặc khi đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân của mình, khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin khách hàng đầy đủ, chính xác dữ liệu theo yêu cầu của MobiFone và có trách nhiệm thông báo cho MobiFone ngay khi phát hiện hành vi vi phạm quy định về bảo vệ thông tin khách hàng.

c) Khách hàng có trách nhiệm tôn trọng thông tin khách hàng của chủ thể khác và thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin khách hàng, tham gia phòng, chống các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ thông tin khách hàng.

d) Không được gây khó khăn, cản trở việc thực hiện quyền, nghĩa vụ pháp lý của bên kiểm soát dữ liệu cá nhân, bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân, bên xử lý dữ liệu cá nhân.

e) Không được xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của nhà nước, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.

f) Thực hiện theo quy định của pháp luật; tuân thủ nghĩa vụ của mình theo hợp đồng. Việc thực hiện quyền và nghĩa vụ của khách hàng phải nhằm mục đích bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của chính khách hàng.

g) Nghiêm cấm sử dụng dữ liệu cá nhân của người khác, cho người khác sử dụng dữ liệu cá nhân của mình để thực hiện hành vi trái pháp luật theo quy định.

h) Tuân thủ các nguyên tắc được quy định trong Luật bảo vệ dữ liệu và các văn bản hướng dẫn, sửa đổi, bổ sung thay thế tùy từng thời kỳ khi thực hiện nghĩa vụ và quyền của mình.

Điều 9. Lưu trữ thông tin khách hàng

1. Địa điểm lưu trữ thông tin khách hàng

Trong phạm vi pháp luật cho phép, MobiFone có thể lưu trữ thông tin của khách hàng tại Việt Nam, trên giải pháp lưu trữ điện toán đám mây. MobiFone áp dụng các tiêu chuẩn về bảo mật dữ liệu phù hợp với quy định pháp luật hiện hành. Việc chuyển thông tin khách hàng ra nước ngoài phải phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam về bảo vệ dữ liệu cá nhân tùy từng thời kỳ.

2. Thời gian lưu trữ thông tin khách hàng

Trừ trường hợp pháp luật có quy định khác, MobiFone chỉ thực hiện lưu trữ thông tin của khách hàng để hoàn thành các mục đích bắt buộc và các mục đích khác mà pháp luật không cấm, có sự đồng ý của khách hàng được quy định tại chính sách này.

Điều 10. Nghĩa vụ của MobiFone

1. Thông tin khách hàng của khách hàng được cam kết bảo mật theo quy định của pháp luật, chính sách bảo vệ thông tin khách hàng của MobiFone. MobiFone phải có các biện pháp bảo vệ thông tin khách hàng theo quy định của pháp luật, trong đó các biện pháp ngăn chặn các hành vi sau đây:

- a) Đánh cắp hoặc tiếp cận thông tin trái phép.
- b) Sử dụng thông tin trái phép.
- c) Chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ thông tin trái phép.

2. MobiFone áp dụng những biện pháp vật lý, điện tử và quản lý để bảo vệ thông tin khách hàng, bao gồm:

a) Các hệ thống, trang thông tin điện tử chính thức của MobiFone có chứa thông tin khách hàng đều được bảo vệ bởi các biện pháp, công nghệ bảo mật như tường lửa, mã hóa, chống xâm nhập trái phép; ban hành các biện pháp kiểm soát về con người, xây dựng quy trình kiểm tra, đánh giá, rà soát để phòng tránh các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ thông tin khách hàng.

b) MobiFone sẽ thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết để đảm bảo rằng thông tin khách hàng của khách hàng được xử lý đúng với mục đích đã thông báo và được khách hàng đồng ý. MobiFone sẽ luôn tuân thủ những yêu cầu của pháp luật liên quan đến việc xử lý thông tin khách hàng.

3. Thực hiện các yêu cầu của khách hàng liên quan đến dữ liệu cá nhân của khách hàng với điều kiện các yêu cầu của khách hàng phải phù hợp với quy định của pháp luật. Đối với việc xin sự đồng ý xử lý dữ liệu cá nhân nhạy cảm, chủ thể dữ liệu phải được thông báo rằng dữ liệu cần xử lý là dữ liệu cá nhân nhạy cảm.(theo khoản 4, Điều 6 Nghị định 356/2025/NĐ-CP).

4. Trong trường hợp hệ thống thông tin bị tấn công làm phát sinh nguy cơ mất an toàn, an ninh thông tin khách hàng, MobiFone hoặc bên lưu trữ thông tin liên quan phải thông báo cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền trong thời hạn theo quy định của pháp luật và thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo đảm an toàn, an ninh thông tin khách hàng theo quy định của pháp luật về an ninh mạng, an toàn thông tin mạng, giao dịch điện tử và quy định khác của pháp luật có liên quan.

5. Các nghĩa vụ khác của chính sách này và theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Quyền của MobiFone

1. Xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng theo đúng mục đích, phạm vi và các nội dung khác đã thỏa thuận với khách hàng hoặc được khách hàng đồng ý.

2. Sửa đổi chính sách này theo từng thời kỳ và bảo đảm khách hàng được thông báo thông qua các kênh truyền thông MobiFone trước khi áp dụng.
3. Có quyền từ chối những yêu cầu không hợp pháp của khách hàng.
4. Không thực hiện yêu cầu của khách hàng về việc xóa, hủy dữ liệu cá nhân trong các trường hợp được quy định trong Luật bảo vệ dữ liệu và các văn bản hướng dẫn, thay đổi, bổ sung tùy từng thời kỳ.
5. Có quyền gia hạn thời gian xử lý yêu cầu của khách hàng tùy theo tính chất, mức độ phức tạp của yêu cầu.
6. Quyết định áp dụng các biện pháp phù hợp để bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng.
7. Trong phạm vi pháp luật cho phép, trường hợp khách hàng có yêu cầu rút lại sự đồng ý và/hoặc đề nghị MobiFone xóa dữ liệu, hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng thì MobiFone có quyền hạn chế, ngừng, hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng do không có đầy đủ các thông tin, dữ liệu để thực hiện cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng; khách hàng tự chịu trách nhiệm đối với mọi hậu quả, thiệt hại có thể xảy ra và MobiFone không chịu bất kỳ tổn thất nào phát sinh đối với khách hàng trong trường hợp này.
8. Các quyền khác theo quy định nội bộ của MobiFone và quy định pháp luật có liên quan tùy từng thời kỳ.

Điều 12. Hậu quả, thiệt hại không mong muốn có khả năng xảy ra

1. MobiFone sử dụng nhiều biện pháp, công nghệ bảo mật thông tin khác nhau nhằm bảo vệ thông tin khách hàng của khách hàng không bị sử dụng hoặc chia sẻ ngoài ý muốn trong quá trình xử lý thông tin khách hàng (bao gồm cả dữ liệu sinh trắc học của khách hàng). MobiFone cam kết sẽ bảo mật một cách tối đa thông tin khách hàng. Một số hậu quả, thiệt hại, rủi ro không mong muốn có thể xảy ra bao gồm:

- a) Lỗi phần cứng, phần mềm trong quá trình xử lý thông tin khách hàng gây ảnh hưởng không mong muốn (lỗi, hỏng, mất) thông tin khách hàng của khách hàng.
- b) Lỗi hỏng bảo mật nằm ngoài khả năng kiểm soát của MobiFone, hệ thống bị hacker tấn công gây lộ lọt thông tin khách hàng của khách hàng.
- c) Khách hàng tự làm lộ lọt thông tin của khách hàng do: bất cẩn hoặc bị lừa đảo; truy cập các website/tải các ứng dụng cung cấp dịch vụ có chứa phần mềm độc hại; tự ý chia sẻ thông tin với người khác.

2. MobiFone khuyến cáo khách hàng thực hiện nghiêm ngặt các trách nhiệm bảo vệ thông tin khách hàng theo quy định tại Điều 8 chính sách này và theo quy định của pháp luật.

3. Trong trường hợp xảy ra lỗi phần cứng, phần mềm trong quá trình xử lý thông tin khách hàng theo quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này, MobiFone có trách nhiệm khắc phục kịp thời nhằm giảm tối đa các thiệt hại cho khách hàng và bồi thường (nếu có) được quy định tại Hợp đồng hoặc theo quy định pháp luật.

Điều 13. Bảo vệ dữ liệu cá nhân của trẻ em, người bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi

1. Trong quá trình cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, MobiFone sẽ có các khách hàng là cá nhân trong độ tuổi từ đủ 7 (bảy) tuổi đến dưới 16 (mười sáu) tuổi (“Khách hàng trẻ em”). MobiFone sẽ tiến hành các quy trình cần thiết để xác minh độ tuổi của khách hàng trẻ em trước khi xử lý dữ liệu cá nhân.

2. Trong trường hợp khách hàng trẻ em mua, đăng ký sử dụng, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, MobiFone sẽ tiến hành lấy xác nhận thể hiện sự đồng ý liên quan đến việc xử lý dữ liệu cá nhân từ khách hàng trẻ và cha, mẹ hoặc người giám hộ của khách hàng trẻ em phù hợp với quy định của pháp luật tại từng thời kỳ.

3. MobiFone ngừng xử lý dữ liệu cá nhân của trẻ em người bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, trong trường hợp sau đây:

a) Người đã đồng ý quy định tại khoản 1 Điều này rút lại sự đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân của trẻ em, người bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

b) Theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền khi có đủ căn cứ chứng minh việc xử lý dữ liệu cá nhân có thể xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của trẻ em, người bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Điều 14. Bảo vệ dữ liệu cá nhân trong xử lý dữ liệu lớn, trí tuệ nhân tạo, chuỗi khối, vũ trụ ảo, điện toán đám mây

MobiFone bảo vệ dữ liệu cá nhân trong xử lý dữ liệu lớn, trí tuệ nhân tạo, chuỗi khối, vũ trụ ảo, điện toán đám mây đảm bảo tuân thủ quy định của Luật

bảo vệ dữ liệu cá nhân và các văn bản quy phạm pháp luật khác, hướng dẫn, sửa đổi, bổ sung tùy từng thời kỳ.

Điều 15. Bảo vệ dữ liệu cá nhân đối với dữ liệu sinh trắc học

MobiFone thu thập và xử lý dữ liệu sinh trắc học của khách hàng tuân thủ quy định pháp luật bảo vệ dữ liệu và các văn bản quy phạm pháp luật khác hướng dẫn sửa đổi bổ sung tùy từng thời kỳ.

Điều 16. Quảng cáo trên internet và bên thứ ba

Các website/ứng dụng cung cấp dịch vụ của MobiFone có thể bao gồm quảng cáo của bên thứ ba và liên kết tới các website/ứng dụng cung cấp dịch vụ khác phù hợp quy định pháp luật. Các đối tác quảng cáo bên thứ ba có thể thu thập thông tin về khách hàng khi khách hàng tương tác với nội dung, quảng cáo hoặc dịch vụ của họ. Mọi quyền truy cập và sử dụng các liên kết hoặc trang website của bên thứ ba không bị điều chỉnh bởi chính sách này, mà thay vào đó được điều chỉnh bởi chính sách quyền riêng tư của các bên thứ ba đó và phải tuân thủ đúng các quy định pháp luật.

Điều 17. Luật áp dụng

Chính sách này được soạn thảo và điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. MobiFone thực hiện điều chỉnh, bổ sung nhằm phù hợp các quy định, đáp ứng yêu cầu tùy từng thời kỳ.

Điều 18. Thông tin liên lạc

Trường hợp khách hàng có bất kỳ câu hỏi nào về chính sách này hoặc muốn thực hiện các quyền của khách hàng liên quan tới thông tin khách hàng, vui lòng liên hệ với MobiFone theo các phương thức và thông tin dưới đây:

1. Liên hệ tới tổng đài theo thông tin tại các website/ứng dụng cung cấp dịch vụ chính thức của MobiFone tại từng thời điểm.
2. Gửi công văn tới địa chỉ sau đây: Công ty mẹ - Tổng công ty Viễn thông MobiFone (MobiFone); Đơn vị trực thuộc MobiFone; Công ty con của MobiFone; Công ty liên kết của MobiFone theo địa chỉ ghi tại website <https://www.mobifone.vn>.
3. Liên hệ trực tiếp tại các điểm giao dịch của MobiFone trên phạm vi toàn quốc.
4. Các cách thức liên hệ khác như Livechat (phần mềm trò chuyện trực tuyến), liên hệ qua fanpage (trang thông tin điện tử) chính thức của MobiFone, email chăm sóc khách hàng được cung cấp cho khách hàng tại mọi thời điểm hoặc tổng đài **18001090** (miễn phí).