

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 1/26

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

STT	Trang	Nội dung sửa đổi	Ngày có hiệu lực
1	Toàn bộ	Bổ sung luồng tiếp nhận và xử lý các yêu cầu xử lý dữ liệu cá nhân từ các Cơ quan có thẩm quyền, các cơ quan, tổ chức khác liên quan. Tuân thủ các quy định của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân.	01/06/2026

	Đơn vị biên soạn		Thẩm định	Phê duyệt
	Biên soạn	Kiểm tra		
Chữ ký				

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 2/26

TÓM TẮT QUY TRÌNH

I. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

1. Mục đích

- Quy trình này được xây dựng nhằm quy định nguyên tắc, trình tự, thủ tục thực hiện nghiệp vụ giải quyết các yêu cầu xử lý dữ liệu cá nhân (DLCN) trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ do Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam (VDTC) cung ứng.
- Áp dụng cho việc sử dụng các dữ liệu cá nhân của chủ thẻ dữ liệu vào các hoạt động tư vấn và hỗ trợ giải đáp thắc mắc, xử lý yêu cầu, giải quyết các khiếu nại và phản hồi kết quả về việc thực hiện các yêu cầu của chủ thẻ DLCN.
- Quy định rõ trách nhiệm và quyền hạn của các bên trong việc sử dụng các dữ liệu cá nhân của khách hàng trong các hoạt động tư vấn, hỗ trợ và xử lý dữ liệu cá nhân của chủ thẻ dữ liệu trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

- Phạm vi áp dụng: Quy trình này quy định trình tự, thủ tục giải quyết các yêu cầu xử lý DLCN trong hoạt động cung ứng và sử dụng các dịch vụ của VDTC.
- Đối tượng áp dụng:
 - ✓ Khách hàng (KH) sử dụng các dịch vụ do VDTC cung cấp.
 - ✓ Các nhân viên Chăm sóc khách hàng (CSKH), đối tác cung ứng dịch vụ chăm sóc khách hàng, các điểm cung cấp dịch vụ, đại lý, cộng tác viên trực thuộc Công ty VDTC.
 - ✓ Các đối tác bên thứ ba có liên quan đến việc giải quyết yêu cầu, khiếu nại, phản ánh của KH (sau đây viết tắt là “Đối tác”).
 - ✓ Các Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, các tổ chức, cá nhân khác liên quan.
 - ✓ Các phòng ban/ trạm thu phí thuộc Công ty VDTC, các đơn vị phối hợp xử lý các vấn đề liên quan đến dịch vụ do Công ty VDTC cung cấp.

II. TÓM TẮT NỘI DUNG

1. Các bước thực hiện

- Bước 1: Phát sinh các yêu cầu xử lý DLCN của chủ thẻ DLCN hoặc các Cơ quan có thẩm quyền, các tổ chức, cá nhân khác liên quan.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 3/26

- Bước 2: ĐVTN xác minh chủ thẻ DLCN
- Bước 3: ĐVTN phân loại yêu cầu xử lý DLCN
- Bước 4: ĐVTN xử lý DLCN cấp 1 các yêu cầu theo chức năng, nhiệm vụ và phân quyền tác động. Với các nghiệp vụ không xử lý được ngay do chưa đủ thông tin, hạn chế về quyền tác động, ĐVTN nhập phản ánh chuyển ĐVXL.
- Bước 5: Đơn vị xử lý (ĐVXL) chịu trách nhiệm xử lý DLCN cấp 2. Với các trường hợp không xử lý được ngay, ĐVXL chuyển phản ánh đến các ĐVXL chuyên sâu.
- Bước 6: ĐVXL chuyên sâu xử lý DLCN, triệt để các yêu cầu của KH, Cơ quan có thẩm quyền, các tổ chức, cá nhân khác liên quan và phản hồi kết quả cho ĐVXL.
- Bước 7: ĐVXL chịu trách nhiệm thông báo kết quả xử lý DLCN cho KH, Cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân khác liên quan.
- Bước 8: ĐVXL đóng yêu cầu xử lý DLCN
- Bước 9: Lưu trữ DLCN mới của KH theo quy định

2. Các vai trò thực hiện chính trong quy trình

- Chủ thẻ DLCN: Được quyền biết về hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân; đồng ý hoặc không đồng ý, yêu cầu rút lại sự đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân; xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu cá nhân; yêu cầu cung cấp, xóa, hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân; gửi yêu cầu phản đối xử lý dữ liệu cá nhân; khiếu nại, tố cáo, khởi kiện, yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật; yêu cầu cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân thực hiện các biện pháp, giải pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình theo quy định của pháp luật.
- Đơn vị tiếp nhận: Tiếp nhận, phân loại yêu cầu, giải đáp thông tin cho KH, hỗ trợ tại chỗ các nghiệp vụ theo chức năng, nhiệm vụ, phân quyền.
- Đơn vị xử lý: Chịu trách nhiệm xử lý trực tiếp hoặc phối hợp với các đơn vị liên quan xử lý toàn bộ các yêu cầu từ ĐVTN, phản hồi kết quả cụ thể đến KH, Cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân liên quan; đóng phản ánh trên hệ thống và lưu trữ các hồ sơ liên quan (nếu có).
- Đơn vị xử lý chuyên sâu: Xử lý các yêu cầu do ĐVXL chuyển, phản hồi kết quả cho ĐVXL.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 4/26

- Cơ quan có thẩm quyền: Được yêu cầu VDTC xử lý DLCN trong trường hợp không cần sự đồng ý của chủ thẻ DLCN bao gồm cả dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm nhưng không bao gồm lịch sử sử dụng dịch vụ, lịch sử yêu cầu xử lý DLCN,...

3. Một số quy định trong quá trình thực hiện xử lý DLCN theo yêu cầu

- Nhóm các yêu cầu xử lý DLCN được quy định cụ thể tại mục I.5. của quy trình. Trong đó:
 - ✓ KH được chủ động thay đổi các DLCN được phép tự xử lý trên app/web cung cấp cho chủ phương tiện sử dụng.
 - ✓ VDTC hỗ trợ thực hiện xử lý tất cả các yêu cầu xử lý DLCN của KH, của các cơ quan có thẩm quyền, các tổ chức, cá nhân khác liên quan nhưng không bao gồm lịch sử sử dụng dịch vụ.
 - ✓ DLCN không được phép xử lý gồm: Lịch sử sử dụng dịch vụ, lịch sử yêu cầu xử lý DLCN,...
- Các kênh tiếp nhận yêu cầu xử lý DLCN
 - ✓ Gọi điện lên Tổng đài Hỗ trợ khách hàng.
 - ✓ Tạo các yêu cầu xử lý DLCN qua app/web dịch vụ
 - ✓ Qua thư điện tử/công văn gửi tới Công ty VDTC.
 - ✓ Đến các trụ sở làm việc của Công ty VDTC, trạm thu phí.
 - ✓ Qua báo chí/truyền thông/quia diễn đàn, trang mạng xã hội.
 - ✓ Các cửa hàng, nhân viên bán hàng của Viettel, VDTC.
 - ✓ Chủ động thực hiện trên web/app dịch vụ.
 - ✓ Công văn từ các cơ quan có thẩm quyền, các tổ chức, cá nhân khác liên quan.
- Hồ sơ tiếp nhận đối với từng loại yêu cầu: Áp dụng theo các biểu mẫu trong quy trình QT.VDTC.CSKH.5.2.3 và QT.VDTC.KD.5.1.2.1.
- Trước khi kết quả xử lý cuối cùng được hoàn thành, chủ thẻ DLCN được phép yêu cầu VDTC ngừng, thay đổi nội dung yêu cầu xử lý DLCN qua các kênh tiếp nhận.
- Trường hợp KH đã hủy dịch vụ, VDTC ngừng hỗ trợ xử lý DLCN.
- Mọi rủi ro, thiệt hại không mong muốn có thể xảy ra khi thực hiện yêu cầu xóa, hủy DLCN của chủ thẻ dữ liệu, của Cơ quan có thẩm quyền, các tổ chức cá nhân khác liên quan được thông báo đến KH trong quá trình xử lý và được

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 5/26

lưu trữ thông tin trao đổi qua cuộc gọi có ghi âm, tin nhắn báo cho KH, kết quả xử lý cập nhật trên hệ thống.

- Phạm vi xóa/chỉnh sửa/cung cấp dữ liệu trước khi thực hiện theo yêu cầu của chủ thẻ DLCN được quy định tại mục I.5. của quy trình và được VDTC thông báo đến KH trong quá trình tiếp nhận và xử lý các yêu cầu từ chủ thẻ DLCN.
- Với các trường hợp không thể thực hiện yêu cầu của chủ thẻ DLCN cần có kèm lý do chính đáng.
- VDTC ghi nhận cập nhật sự đồng ý của chủ thẻ dữ liệu sau khi thực hiện quyền rút lại, hạn chế, chỉnh sửa, xóa, hủy, phản đối của chủ thẻ dữ liệu bằng ghi âm cuộc gọi, tin nhắn, log tác động xử lý DLCN, log tác động gửi/ hủy yêu cầu xử lý DLCN trên app/web,...
- Mọi hoạt động thu thập, xác minh, xử lý DLCN trong quy trình đều áp dụng theo các điều khoản trong văn bản chấp thuận về xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân giữa VDTC và KH.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 6/26

NỘI DUNG QUY TRÌNH

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Mục đích

- Quy trình này được xây dựng nhằm quy định nguyên tắc, trình tự, thủ tục thực hiện nghiệp vụ giải quyết các yêu xử lý dữ liệu cá nhân (DLCN) trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ do Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam (VDTC) cung ứng nhằm.
- Áp dụng cho việc sử dụng các dữ liệu cá nhân của chủ thẻ dữ liệu vào các hoạt động tư vấn và hỗ trợ giải đáp thắc mắc, xử lý yêu cầu, giải quyết các khiếu nại và phản hồi kết quả về việc thực hiện các yêu cầu của chủ thẻ DLCN.
- Quy định rõ trách nhiệm và quyền hạn của các bên trong việc sử dụng các dữ liệu cá nhân của khách hàng trong các hoạt động tư vấn, hỗ trợ và xử lý dữ liệu cá nhân của chủ thẻ dữ liệu trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

- Phạm vi áp dụng: Quy trình này quy định trình tự, thủ tục giải quyết các yêu cầu xử lý DLCN trong hoạt động cung ứng và sử dụng các dịch vụ của VDTC.
- Đối tượng áp dụng:
 - ✓ Khách hàng (KH) sử dụng các dịch vụ do VDTC cung cấp.
 - ✓ Các nhân viên Chăm sóc khách hàng (CSKH), đối tác cung ứng dịch vụ chăm sóc khách hàng, các điểm cung cấp dịch vụ, đại lý, cộng tác viên trực thuộc Công ty VDTC.
 - ✓ Các đối tác bên thứ ba có liên quan đến việc giải quyết yêu cầu, khiếu nại, phản ánh của KH (sau đây viết tắt là “Đối tác”).
 - ✓ Các Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, các tổ chức, cá nhân khác liên quan.
 - ✓ Các phòng ban/ trạm thu phí thuộc Công ty VDTC, các đơn vị phối hợp xử lý các vấn đề liên quan đến dịch vụ do Công ty VDTC cung cấp.

3. Quy định về tiếp nhận và giải quyết yêu cầu xử lý DLCN

3.1. Thời hạn tiếp nhận yêu cầu

- VDTC tiếp nhận các yêu cầu xử lý DLCN phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ và được quyền từ chối giải quyết các yêu cầu sau khi khách hàng đã hủy dịch vụ.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 7/26

3.2. Quy định về hồ sơ

- Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin quy định tại mẫu do VDTC quy định. VDTC có thể yêu cầu Khách hàng cung cấp bổ sung các hồ sơ, chứng từ, thông tin có liên quan trong quá trình tiếp nhận và giải quyết yêu cầu xử lý DLCN, nhằm bảo vệ tối đa quyền và lợi ích hợp pháp của KH.
- Khách hàng có thể trực tiếp cung cấp các nội dung theo quy định cho VDTC hoặc cung cấp thông qua người đại diện hợp pháp, người giám hộ, người được ủy quyền. Trong trường hợp này, người đại diện hợp pháp, người giám hộ, người được ủy quyền phải cung cấp cho VDTC giấy tờ hợp pháp để chứng minh tư cách đại diện của mình.
- Đối tác gửi yêu cầu và các thông tin, tài liệu có liên quan theo thỏa thuận giữa hai bên và theo cách thức quy định tại hợp đồng đã ký kết giữa hai bên.
- Cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân khác liên quan gửi yêu cầu hợp lệ và các thông tin, tài liệu có liên quan qua email, công văn,....
- VDTC có quyền từ chối, tạm hoãn, đình chỉ giải quyết yêu cầu xử lý DLCN trong trường hợp (các) thông tin, hồ sơ, chứng từ cung cấp được xác định là không trung thực, không chính xác hoặc có dấu hiệu gian lận, giả mạo.

3.3. Kênh tiếp nhận yêu cầu

- Thông qua tổng đài điện thoại của VDTC: 19009080 (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần). Trong trường hợp này, VDTC sẽ yêu cầu KH cung cấp một số thông tin cơ bản để xác thực thông tin trước khi tiếp nhận yêu cầu xử lý DLCN. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp bổ sung cho VDTC mẫu biểu trong vòng 30 ngày kể từ ngày gửi yêu cầu để làm căn cứ chính thức xử lý yêu cầu.
- Trực tiếp tại Trụ sở/Văn phòng đại diện/Trạm thu phí/ Điểm giao dịch của VDTC.
- Qua email, địa chỉ thư tín của Bộ phận tiếp nhận yêu cầu theo thỏa thuận với Đối tác.
- Qua kênh mạng xã hội: fanpage facebook, zalo,...
- Qua ứng dụng di động/website do VDTC cung cấp cho Khách hàng.
- Qua công văn được gửi tới trụ sở công ty VDTC

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 8/26

3.4. Bộ phận tiếp nhận YC/PA/KN (sau đây viết tắt là “Đơn vị tiếp nhận”)

- Đơn vị tiếp nhận (ĐVTN) thực hiện tiếp nhận yêu cầu xử lý DLCN qua các kênh.
- ĐVTN có trách nhiệm xác minh Khách hàng, xác minh yêu cầu và thu thập đầy đủ thông tin, tài liệu, giấy tờ theo quy định tại Quy trình này để phục vụ cho việc xác thực và giải quyết nhanh chóng yêu cầu xử lý DLCN.
- ĐVTN có trách nhiệm tự mình và/hoặc phối hợp với các Khối, Phòng, Ban có liên quan để thực hiện ngay các biện pháp tạm dừng cung ứng dịch vụ khi Khách hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính của Khách hàng phát sinh sau thời điểm Khách hàng đề nghị tạm dừng cung ứng dịch vụ.
- ĐVTN có trách nhiệm cập nhật kịp thời tiến độ xử lý yêu cầu của Khách hàng trên ứng dụng di động/website do VDTC cung cấp.

3.5. Giải quyết yêu cầu xử lý DLCN

- Thời hạn giải quyết:
 - ✓ VDTC có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng về việc tiếp nhận yêu cầu xử lý DLCN của KH trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu đó.
 - ✓ Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, xử lý yêu cầu cho Khách hàng, VDTC thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của chủ phương tiện và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ.
 - ✓ Trong trường hợp hết thời hạn xử lý theo quy định mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, VDTC sẽ thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý. Nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
- Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VDTC thực hiện tố giác, báo tin cho Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý yêu cầu. Trong trường hợp Cơ quan có thẩm quyền thông báo kết quả giải

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 9/26

quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của Cơ quan có thẩm quyền, VDTC thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.

- Trường hợp tiếp nhận yêu cầu bằng văn bản từ Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, VDTC thực hiện theo thời gian yêu cầu trong văn bản.
- Thủ tục hoàn trả/bồi hoàn cho Khách hàng được thực hiện theo thỏa thuận với Đối tác và/hoặc theo quy định nội bộ của VDTC tại từng thời điểm. Chi phí cho việc hoàn trả/bồi hoàn thực hiện theo thỏa thuận giữa VDTC và Khách hàng tại thời điểm thực hiện hoàn trả/ bồi hoàn.

4. Giải thích thuật ngữ, từ viết tắt

4.1. Giải thích thuật ngữ

STT	Thuật ngữ	Chú thích
1	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 Khách hàng cụ thể hoặc giúp xác định Khách hàng cụ thể. Dữ liệu cá nhân bao gồm: Dữ liệu cá nhân cơ bản và Dữ liệu cá nhân nhạy cảm.
2	Dữ liệu cá nhân cơ bản	Dữ liệu cá nhân cơ bản là những thông tin bao gồm: - Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có); - Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích; - Giới tính; - Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ; - Quốc tịch; - Hình ảnh của cá nhân; - Số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số căn cước công dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế; - Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái); - Thông tin về tài khoản số của cá nhân; - Thông tin về hoạt động sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử giao thông của khách hàng, bao gồm: thư điện tử; thông tin liên quan đến việc di chuyển qua trạm thu phí (bao gồm nhưng không giới hạn thời gian thực hiện giao dịch, giá trị thực hiện giao dịch); lịch sử sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử giao thông, lịch sử và tần suất sử dụng Sản phẩm,

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 02
			Trang: 10/26

STT	Thuật ngữ	Chú thích
		hàng hóa, dịch vụ; địa chỉ IP; thông tin đánh giá Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ/khiếu nại/yêu cầu sửa chữa/xử lý sự cố; - Dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng, bao gồm nhưng không giới hạn ở các dữ liệu liên quan đến các trang thông tin điện tử/wapsite/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 xem kênh, VOD (video theo yêu cầu); - Các thông tin khác gắn liền với Khách hàng cụ thể hoặc giúp xác định Khách hàng cụ thể không thuộc phạm vi Dữ liệu cá nhân nhạy cảm theo quy định tại mục I.4.
3	Dữ liệu cá nhân nhạy cảm	Dữ liệu cá nhân nhạy cảm là dữ liệu cá nhân gắn liền với quyền riêng tư của khách hàng mà khi bị xâm phạm sẽ gây ảnh hưởng trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở các loại dữ liệu sau: - Thông tin tài khoản giao thông của Khách hàng, bao gồm thông đăng nhập (mật khẩu, ID), thông tin phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt liên kết với tài khoản giao thông; - Thông tin liên quan đến nguồn gốc dân tộc, thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng mà Khách hàng cung cấp cho EPASS hoặc EPASS có được trong quá trình Khách hàng mua, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ (nếu có); - Dữ liệu về vị trí của Khách hàng được xác định qua dịch vụ định vị; - Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết.
4	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.
5	Chủ thể dữ liệu cá nhân	Chủ thể dữ liệu cá nhân là bất kỳ ai có thông tin cá nhân đang được một tổ chức hoặc cá nhân khác thu thập, lưu trữ hay xử lý, thì

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 11/26

STT	Thuật ngữ	Chú thích
		người đó chính là chủ thể dữ liệu. Chủ thể dữ liệu cá nhân sử dụng dịch vụ của VDTC là khách hàng.
6	Yêu cầu xử lý dữ liệu cá nhân	Là các yêu cầu hỗ trợ xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ của VDTC.
7	Hình thức yêu cầu xử lý DLCN	- Gọi điện lên Tổng đài Hỗ trợ khách hàng. - Tạo yêu cầu trên app/web chủ phương tiện - Qua thư điện tử/công văn gửi tới Công ty VDTC. - Đến các trụ sở làm việc của Công ty VDTC. - Qua báo chí/truyền thông/quia diễn đàn, trang mạng xã hội. - Các cửa hàng, nhân viên bán hàng của Viettel, VDTC - Công văn từ các cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân khác liên quan.
8	Thời gian phối hợp xử lý	Thời gian xử lý phối hợp bao gồm tất cả các ngày trong tuần, không phân biệt thứ 7, Chủ nhật và ngày lễ. Đối với các trường hợp phản ánh thông thường: Thời gian làm việc tính theo giờ làm việc từng đơn vị từ 08h00 -17h30 đối với đơn vị làm hành chính và 24h với các đơn vị trực ca. Đối với các trường hợp nóng/gấp: Thời gian phối hợp xử lý ngay khi nhận được thông tin phản ánh.
9	Khách hàng	Là cá nhân và/hoặc tổ chức có cung cấp dữ liệu cá nhân mua, đăng ký sử dụng, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của EPASS.
10	EPASS/ VDTC	Là Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam, Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 01092664566; trụ sở chính tại số 01 Trần Hữu Dực, phường Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam; địa điểm kinh doanh tại số 115 Trần Duy Hưng, Phường Yên Hòa, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
11	Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ	Là bất kỳ sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ nào do EPASS cung cấp và/hoặc do EPASS hợp tác với đối tác mà khách hàng mua, đăng ký sử dụng, sử dụng.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 12/26

4.2. Từ viết tắt

STT	Từ viết tắt	Chú thích
1	KH	Khách hàng
2	CSKH	Chăm sóc khách hàng
3	GQKN	Giải quyết khiếu nại
4	CRM	Phần mềm quản lý khách hàng
5	YC	Yêu cầu
6	Ban TGD	Ban Tổng Giám đốc
7	P.GSVH	Phòng Giám sát vận hành
8	P.KTCN	Phòng Kỹ thuật Công nghệ
9	P.KD	Phòng Kinh doanh
10	P.TCKT	Phòng Tài chính kế toán
11	TKGT	Tài khoản giao thông
12	DLCN	Dữ liệu cá nhân
13	TK	Tài khoản
14	ĐVTN	Đơn vị tiếp nhận
15	ĐVXL	Đơn vị xử lý

5. Các nhóm yêu cầu xử lý DLCN

STT	Nhóm yêu cầu xử lý DLCN	Nội dung thực hiện
I	Các DLCN được phép tự xử lý trên app/web	- Số điện thoại, email, hủy gia hạn dịch vụ quản lý tài khoản và thông báo xe qua trạm, đóng/ mở thẻ etag, lấy mật khẩu, thay đổi mật khẩu trên app/web chủ phương tiện, thay đổi chu kỳ hóa đơn, quản lý nguồn tiền liên kết,...
II	Các DLCN không được phép xử lý	- Sửa, xóa lịch sử sử dụng dịch vụ.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 02
			Trang: 13/26

STT	Nhóm yêu cầu xử lý DLCN	Nội dung thực hiện
III	Các DLCN cần VDTC hỗ trợ xử lý	
1	Thay đổi thông tin khách hàng/hợp đồng/phương tiện	Thay đổi thông tin khách hàng: Thay đổi họ và tên khách hàng, ngày/tháng/năm sinh, số CCCD, ngày cấp CCCD, mã số thuế, số điện thoại, địa chỉ KH. Thay đổi thông tin hợp đồng: Thay đổi địa chỉ, số điện thoại liên hệ, email, chu kỳ hóa đơn, thay đổi thông tin người đại diện (Họ và tên, số CCCD, địa chỉ, số điện thoại, email,...). Thay đổi thông tin phương tiện: Đổi thẻ, đổi biển số, tên chủ phương tiện, màu biển, loại phương tiện.
2	Hỗ trợ trạng thái sử dụng	Hỗ trợ trạng thái sử dụng: Đóng/mở thẻ, tách/gộp hợp đồng, chuyển nhượng phương tiện, hủy hợp đồng, hủy thẻ
3	Hỗ trợ khác	Điều chỉnh tài khoản ePass, reset mật khẩu, đăng ký/hủy gia hạn dịch vụ quản lý tài khoản và thông báo xe qua trạm,....
4	Yêu cầu từ Cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân khác liên quan	Các văn bản của Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, tổ chức, cá nhân khác liên quan: yêu cầu cung cấp thông tin về DLCN, yêu cầu tác động lên tài khoản giao thông (đóng/mở thẻ xe, khóa/hủy tài khoản giao thông)...

6. Ranh giới quy trình

6.1. Sự kiện bắt đầu và sự kiện kết thúc quy trình

- Sự kiện bắt đầu: KH, Cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân khác liên quan có nhu cầu xử lý DLCN (sửa, xóa, bổ sung...) trong quá trình sử dụng dịch vụ của VDTC.
- Sự kiện kết thúc: KH, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân khác liên quan được hỗ trợ xử lý DLCN hoặc được thông báo kết quả và thông tin/ hồ sơ được lưu trữ.

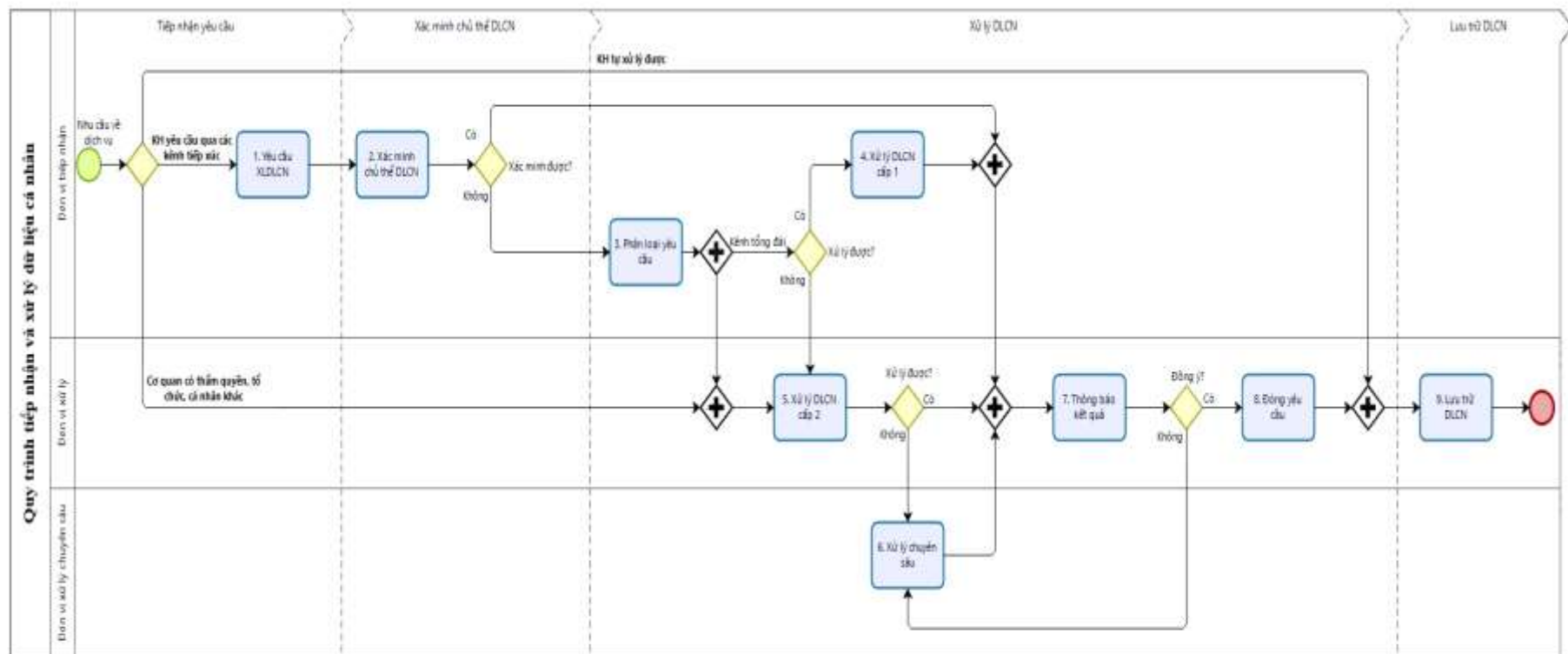
6.2. Đầu vào và đầu ra của quy trình

- Đầu vào của quy trình: Nhu cầu xử lý DLCN của KH, Cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân khác liên quan.
- Đầu ra của quy trình: Các yêu cầu xử lý DLCN được thực hiện hoặc thông báo kết quả, hồ sơ được lưu trữ.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 02
			Trang: 14/26

II. QUY TRÌNH THỰC HIỆN

1. Lưu đồ



	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 15/26

2. Thuyết minh quy trình

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
1	Bước 1: Yêu cầu xử lý DLCN	- Các yêu cầu xử lý DLCN liên quan đến dịch vụ được tiếp nhận qua các kênh/ hình thức khác nhau gồm: ✓ Gọi điện lên Tổng đài Hỗ trợ khách hàng. ✓ Tạo các yêu cầu xử lý DLCN qua app/web dịch vụ ✓ Qua thư điện tử/công văn gửi tới Công ty VDTC. ✓ Đến các trụ sở làm việc của Công ty VDTC, trạm thu phí. ✓ Qua báo chí/truyền thông/quia diễn đàn, trang mạng xã hội. ✓ Các cửa hàng, nhân viên bán hàng của Viettel, VDTC ✓ Chủ động thực hiện trên web/app dịch vụ - Phân cấp thực hiện như sau: ✓ Các yêu cầu KH có thể tự xử lý được như số điện thoại, email, hủy gia hạn dịch vụ quản lý tài khoản và thông báo xe qua trạm, đóng/ mở thẻ etag, lấy mật khẩu, thay đổi mật khẩu trên app/web chủ phương tiện, thay đổi chu kỳ hóa đơn, quản lý nguồn tiền liên kết → KH chủ động thực hiện ngay trên web/app ePass → <i>Chuyển Bước 9</i>	Đơn vị tiếp nhận	Nhu cầu xử lý DLCN của KH về dịch vụ (Yêu cầu hỗ trợ cập nhật, thay đổi...)	Nhu cầu của KH được tiếp nhận	Khi có phát sinh nhu cầu về dịch vụ từ phía KH

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 02
			Trang: 16/26

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		✓ Yêu cầu xử lý DLCN được tiếp nhận qua các kênh tiếp xúc → Chuyển Bước 2 ✓ Yêu cầu xử lý DLCN được tiếp nhận từ các cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân khác liên quan → Chuyển Bước 5				
2	Bước 2. Xác minh chủ thể DLCN	- ĐVTN xác minh chủ thể DLCN là người yêu cầu thực hiện các thay đổi về DLCN. ✓ Trường hợp xác minh được người yêu cầu là chính là chủ thể DLCN → Chuyển Bước 3 ✓ Người yêu cầu không phải là chủ thể DLCN → Chuyển Bước 7: Thông báo kết quả cho KH - Yêu cầu: ✓ Thông báo rủi ro, thiệt hại không mong muốn có thể xảy ra khi thực hiện yêu cầu xóa, hủy DLCN của chủ thể dữ liệu ✓ Thông báo phạm vi xóa/chỉnh sửa/cung cấp dữ liệu trước khi thực hiện theo yêu cầu của chủ thể DLCN. ✓ Thông báo thực hiện hoặc không thể thực hiện yêu cầu của chủ thể DLCN có kèm lý do chính đáng với trường hợp không thể thực hiện	Đơn vị tiếp nhận	Các DLCN của khách hàng đã được ghi nhận trên hệ thống trước đó	Xác minh được chính chủ thể yêu cầu xử lý DLCN	Sau khi tiếp nhận yêu cầu xử lý DLCN

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 02
			Trang: 17/26

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
3	Bước 3. Phân loại yêu cầu	- ĐVTN căn cứ trên nhu cầu của chủ thẻ DLCN và dữ liệu đã xác minh để phân loại yêu cầu theo phạm vi được phép tác động đồng thời thông báo phạm vi xóa/chỉnh sửa/cung cấp dữ liệu trước khi thực hiện theo yêu cầu của chủ thẻ DLCN. ✓ Yêu cầu tiếp nhận qua kênh tổng đài → Chuyển Bước 4 ✓ Các yêu cầu xử lý DLCN được chủ thẻ tạo yêu cầu từ app/web, tiếp nhận qua email, mạng xã hội, kênh trạm, kênh cửa hàng,... → Chuyển Bước 5	Đơn vị tiếp nhận	Yêu cầu của chính chủ thẻ DLCN	Phân loại được yêu cầu của chủ thẻ DLCN	Sau khi xác minh được thông tin của chủ thẻ DLCN
4	Bước 4. Xử lý DLCN cấp 1	- ĐVTN căn cứ trên nội dung yêu cầu của chủ thẻ DLCN để thực hiện xử lý cấp 1. ✓ Trường hợp được phân quyền tác động: Thực hiện xử lý DLCN cấp 1 cho KH. Nếu thực hiện thành công → Chuyển Bước 7: Thông báo kết quả cho KH. Yêu cầu: Xử lý chính xác, triệt để yêu cầu, đúng phân quyền, đúng đối tượng. ✓ Trường hợp không được phân quyền tác động hoặc tác động xử lý không thành công → ĐVTN nhập nội dung yêu cầu lên hệ thống chuyển ĐVXL tiếp nhận và xử lý cho KH → Chuyển Bước 5 - Lưu ý:	Đơn vị tiếp nhận	Yêu cầu đã được phân loại của chủ thẻ DLCN	Yêu cầu của chủ thẻ DLCN được xử lý hoặc chuyển ĐVXL	Sau khi phân loại được yêu cầu của chủ thẻ DLCN

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 02
			Trang: 18/26

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		✓ Yêu cầu chuyển ĐVXL cần đầy đủ thông tin, chuyển thông tin đúng trường quy định trên hệ thống. ✓ Hướng dẫn KH chuẩn bị đủ hồ sơ để cung cấp cho ĐVXL khi cần. ✓ ĐVTN thông báo rủi ro, thiệt hại không mong muốn có thể xảy ra khi thực hiện yêu cầu xóa, hủy DLCN của chủ thẻ dữ liệu. ✓ Thông báo thực hiện hoặc không thể thực hiện yêu cầu của chủ thẻ DLCN có kèm lý do chính đáng với trường hợp không thể thực hiện				
5	Bước 5. Xử lý DLCN cấp 2	- ĐVXL trực tiếp xử lý các yêu cầu của chủ thẻ DLCN nhập từ app/web, qua email, mạng xã hội và các kênh nội bộ khác (cửa hàng, trạm thu phí, cộng tác viên bán hàng,...) và các yêu cầu từ ĐVTN nhập chuyển qua hệ thống, các yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân khác. ✓ Nếu thực hiện thành công → Chuyển Bước 7: Thông báo kết quả cho KH. Yêu cầu: Xử lý chính xác, triệt để yêu cầu, đúng phân quyền, đúng đối tượng. ✓ Trường hợp không được phân quyền tác động hoặc tác động xử lý không thành công → Chuyển Bước 6 - Đối với yêu cầu từ Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, ưu tiên xử lý ngay khi tiếp nhận, không cần xin ý	Đơn vị xử lý	Yêu cầu của chủ thẻ DLCN qua app/web, email, MXH, kênh bán và ĐVTN	Yêu cầu của chủ thẻ DLCN được xử lý hoặc chuyển đơn vị phối hợp	Sau khi yêu cầu của chủ thẻ DLCN được xử lý cấp 1 hoặc tiếp nhận qua các kênh

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 02
			Trang: 19/26

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		kiến của chủ thể dữ liệu cá nhân, tổng thời gian xử lý phải đảm bảo theo thời gian trong văn bản yêu cầu. - Mọi rủi ro, thiệt hại không mong muốn có thể xảy ra khi thực hiện yêu xử lý DLCN theo yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền, các tổ chức, cá nhân khác liên quan được thông báo đến KH và các đơn vị có liên quan trong quá trình xử lý và được lưu trữ thông tin trao đổi qua cuộc gọi có ghi âm, tin nhắn báo cho KH, kết quả xử lý cập nhật trên hệ thống hoặc công văn phúc đáp kết quả. - Quy định về thời gian xử lý tại QT.VDTC.CSKH.5.2.3 - Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu, phản ánh và khiếu nại dịch vụ. - Các yêu cầu của KH liên quan đến việc điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền sẽ áp dụng theo QT.VDTC.KD.5.1.2.1 - Quy trình điều chỉnh tài khoản và hoàn tiền cho khách hàng.				
6	Bước 6: Xử lý chuyên sâu	- Đơn vị xử lý chuyên sâu căn cứ trên các nội dung yêu cầu do ĐVXL chuyển để thực hiện thực hiện xử lý DLCN theo yêu cầu và thông báo kết quả cho ĐVXL. Yêu cầu: Xử lý chính xác, triệt để yêu cầu, đúng phân quyền, đúng đối tượng → Chuyển Bước 7	Đơn vị xử lý chuyên sâu	Các yêu cầu của KH được ĐVXL cập nhật trên hệ thống	Xử lý xong yêu cầu và trả kết quả cho ĐVXL	Theo quy định KPI về thời gian xử lý của từng loại yêu cầu

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 02
			Trang: 20/26

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		- Quy định về thời gian xử lý tại QT.VDTC.CSKH.5.2.3 - Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu, phản ánh và khiếu nại dịch vụ.				
7	Bước 7: Thông báo kết quả	- ĐVTN, ĐVXL căn cứ vào kết quả tự xử lý hoặc kết quả của ĐVXL chuyên sâu cung cấp để thông báo cho kết quả đến KH hoặc Cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân khác liên quan theo một trong các hình thức sau: ✓ Happycall. ✓ Nhắn tin SMS, push notification. ✓ Công văn phúc đáp. ✓ Gặp trực tiếp KH. ✓ Nhập thông tin lên hệ thống để KH kiểm tra qua app/web. - Thời gian thực hiện: Đảm bảo hoàn thành trong thời gian quy định đối với từng nhóm yêu cầu theo QT.VDTC.CSKH.5.2.3 - Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu, phản ánh và khiếu nại dịch vụ. - Lưu ý: Với hình thức happycall thông báo kết quả xử lý, sau khi liên hệ với KH, kênh bán tối thiểu 3 lần trong vòng 2 ngày liên tục vào các thời điểm khác nhau, mỗi lần liên hệ cách nhau tối thiểu 02h nhưng vẫn không liên lạc được, ĐVXL có thể nhắn	Đơn vị tiếp nhận và Đơn vị xử lý	Kết quả xử lý yêu cầu của chủ thẻ DLCN	Ý kiến của KH về kết quả xử lý yêu cầu (Đồng ý/ không đồng ý)	Theo quy định KPI về thời gian xử lý của từng loại lỗi

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 21/26

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		tin cho KH (<i>Thực hiện theo mẫu tin nhắn tại Phụ lục 03 - QT.VDTC.CSKH.5.2.3</i>) và được phép đóng phản ánh/ ghi rõ nội dung xử lý để ĐVTN có căn cứ cung cấp thông tin khi KH, kênh bán gọi lại tổng đài/ phản ánh lại. Thực hiện theo <i>QT.VDTC.KD.5.2.1.28 - Quy trình happy call đến khách hàng VDTC.</i> - Khi kiểm tra lại kết quả xử lý chuyên sâu, nếu thông tin không đầy đủ, rõ ràng, ĐVXL gửi lại ĐVXL chuyên sâu, yêu cầu làm rõ thêm hoặc tiếp nhận và xử lý lại. ✓ Nếu KH, Cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân đồng ý với kết quả xử lý → <i>Chuyển Bước 8</i> ✓ Nếu KH không đồng ý với kết quả xử lý → <i>Quay lại Bước 6</i> - Mọi rủi ro thiệt hại không mong muốn có thể xảy ra khi thực hiện yêu xử lý DLCN theo yêu cầu của KH và cơ quan có thẩm quyền, các tổ chức cá nhân khác được thông báo đồng thời đến KH và các đơn vị có liên quan trong quá trình xử lý và được lưu trữ thông tin trao đổi qua cuộc gọi có ghi âm, tin nhắn báo cho KH, kết quả xử lý cập nhật trên hệ thống hoặc công văn phúc đáp kết quả.				

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 02
			Trang: 22/26

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
8	Bước 8. Đóng yêu cầu	- Căn cứ trên kết quả xử lý và ý kiến của KH, các cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân khác liên quan, ĐVTN, ĐVXL thực hiện đóng yêu cầu và cập nhật đầy đủ thông tin xử lý, phối hợp trên hệ thống. Yêu cầu: ✓ Cập nhật rõ nội dung đã xử lý, kết quả đạt được. ✓ Người nhận kết quả xử lý, số liên hệ,... ✓ Trạng thái sử dụng dịch vụ của KH hiện tại của KH ➔ Chuyển Bước 9	Đơn vị tiếp nhận và Đơn vị xử lý	KH đồng ý với kết quả xử lý yêu cầu	Các yêu cầu xử lý DLCN của KH được đóng	Theo quy định KPI về thời gian xử lý của từng loại lỗi
9	Bước 9. Lưu trữ DLCN của KH	- Các DLCN sau khi xử lý tiếp tục lưu trữ trên hệ thống dưới sự đồng ý của khách hàng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ của VDTC - Đối với các yêu cầu hủy dịch vụ, DLCN được lưu trữ trên hệ thống theo quy định của pháp luật - Kết thúc quy trình	Đơn vị xử lý	Các yêu cầu xử lý DLCN của KH được đóng	Hồ sơ được lưu trữ trên hệ thống	Theo quy định của pháp luật

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 23/26

3. Trách nhiệm của các đơn vị

3.1. Ma trận trách nhiệm

STT	Hoạt động chính	Đơn vị tiếp nhận	ĐVXL	ĐV phối hợp
1	Tiếp nhận yêu cầu xử lý DLCN	R/A		
2	Xác minh chủ thể DLCN	R/A		
3	Phân loại yêu cầu	R/A		
4	Xử lý DLCN cấp 1	R/A		
5	Xử lý DLCN cấp 2	C	R/A	
6	Xử lý chuyên sâu		S	R/A
7	Thông báo kết quả	R/A/I	R/A	S
8	Đóng yêu cầu xử lý DLCN	R/A	R/A	
9	Lưu trữ DLCN	R/A	R/A	

Ghi chú: - R (Responsible): Đơn vị/cá nhân chủ trì thực hiện hoạt động.

- A (Accountable): Đơn vị/cá nhân chịu trách nhiệm cuối cùng về việc hoàn thành hoạt động được thực hiện đúng quy trình và yêu cầu, có quyền ra quyết định và phê duyệt liên quan đến hoạt động.

- S (Support): Đơn vị/cá nhân tạo điều kiện, hỗ trợ thực hiện hoạt động.

- C (Consulted): Đơn vị/cá nhân cung cấp thông tin và tư vấn hỗ trợ trước và trong quá trình thực hiện hoạt động.

- I (Informed): Đơn vị/cá nhân được thông báo thông tin sau khi hoạt động được thực hiện.

3.2. Vai trò ánh xạ theo mô hình tổ chức

Vai trò trong quy trình	Ánh xạ vào mô hình tổ chức		
	FO CSKH	BP.CSKH	Các đơn vị nội bộ (P.GSVH/ P.KTCN/ P.KD, P.TCKT,...)
Đơn vị tiếp nhận	x	x	
Đơn vị xử lý		x	
Đơn vị xử lý chuyên sâu			x

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 24/26

3.2.1. Bộ phận Chăm sóc KH

- Chủ trì thực hiện tiếp nhận và xử lý toàn bộ yêu cầu xử lý DLCN của KH, của các Cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân khác liên quan.
- Phối hợp với các đơn vị xử lý (P.GSVH, KTCN, BOT, BOO1, BECT các đối tác VDS, VTP,...) xử lý các yêu cầu của khách hàng theo đúng phân nhiệm.
- Làm rõ yêu cầu, ảnh hưởng, thiệt hại của KH (nếu có).
- Đôn đốc các ĐVXL chuyên sâu đưa ra giải pháp, xử lý yêu cầu của KH.
- Thông báo đến KH kết quả xử lý, đóng yêu cầu và lưu thông tin, hồ sơ theo đúng quy định.
- Trường hợp yêu cầu phức tạp, KH không đồng ý với phương án xử lý thông thường, cần báo cáo, xin ý kiến của Ban Tổng Giám đốc, các đơn liên quan để xử lý triệt để cho KH, không để khách hàng khiếu nại.

3.2.2. Phòng Kỹ thuật Công nghệ

- Là đơn vị chịu trách nhiệm xử lý kỹ thuật cao nhất trong VDTC.
- Phối hợp xử lý yêu cầu từ các đơn vị liên quan đến DLCN của KH.
- Phản hồi thông tin đầy đủ, chính xác, đúng hạn cho BP.CSKH làm căn cứ xử lý yêu cầu của KH, của các Cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân khác liên quan.

3.2.3. Phòng Giám sát Vận hành

- Phối hợp xử lý chuyên sâu, hỗ trợ BP.CSKH thực hiện xử lý các dữ liệu liên quan đến:
 - ✓ Lịch sử xe qua trạm (VDTC, VETC).
 - ✓ Khiếu nại cước.
- Giám sát, vận hành hệ thống thu phí hoạt động ổn định.
- Xử lý nhanh chóng các lỗi phát sinh trong quá trình vận hành.
- Theo dõi, thống kê, báo cáo kịp thời các bất thường liên quan đến chất lượng mạng xảy ra trên hệ thống ảnh hưởng đến DLCN của KH. Thực hiện gửi công văn đến BOT, cơ quan chức năng với các trường hợp phản ánh, khiếu nại KH do chất lượng hệ thống FE kém và công tác phối hợp xử lý của BOT không đảm bảo. Trả lời các văn bản tra soát giao dịch của cơ quan điều tra,....

3.2.4. Phòng Tài chính kế toán

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 25/26

- Phối hợp cung cấp thông tin sao kê nếu phản ánh của KH có yêu cầu.
- Phối hợp xử lý các vấn đề liên quan đến hóa đơn phát hành cho KH.

3.2.5. Phòng Kinh doanh

- Trực tiếp quản lý, điều hành kênh bán, kinh doanh tại trạm thu phí thực hiện đầu nối dịch vụ đảm bảo DLCN của khách hàng được ghi nhận đầy đủ, chính xác.
- Phối hợp xử lý với các lỗi liên quan đến công tác đầu nối của kênh bán như sai dữ liệu KH, sai loại phương tiện dẫn đến khiếu nại cước,....
- Đào tạo, đánh giá, và có quy định, chế tài với các kênh bán trong việc thực hiện các nghiệp vụ, đảm bảo chất lượng dịch vụ cho KH.

3.2.6. Trạm thu phí do VDTC quản lý và điều hành

- Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của KH liên quan đến dịch vụ theo đúng phân nhiệm.
- Phối hợp xử lý chuyên sâu với các khiếu nại nghiệp vụ ảnh hưởng đến DLCN của KH.

4. Rủi ro và chốt kiểm soát

STT	Các sự kiện rủi ro nhận diện	Nguyên nhân	Biện pháp kiểm soát tương ứng	Loại kiểm soát	
				Tự động / Bán tự động / Thủ công	Phòng ngừa / Phát hiện với cùng tần suất giao dịch / Phát hiện với tần suất thấp hơn tần suất giao dịch
1	YC xử lý DLCN của KH không được chuyển đến ĐVXL	Do ĐVTN không chuyển YC hoặc ĐVXL bỏ sót PA	Rà soát các YC được nhập lên hệ thống, chuyển qua các nhóm chat	Thủ công	Phòng ngừa/ Phát hiện với tần suất thấp hơn tần suất giao dịch
2	YC xử lý DLCN không được xử lý triệt để	Do ĐVTN xử lý cấp 1/ ĐVXL xử lý cấp 2/ ĐV phối hợp xử lý không triệt để	Kiểm tra kết quả xử lý trước khi thông báo đến KH, kênh bán	Thủ công	Phòng ngừa/ Phát hiện với tần suất thấp hơn tần suất giao dịch

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.5
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 02
		Trang: 26/26

5. KPI đánh giá quy trình

Tên KPI	Tỷ lệ YC/PA/KN được xử lý đúng hạn	
Miêu tả KPI	Công thức tính KPI: Thời gian xử lý = Thời gian đóng phản ánh – thời gian tiếp nhận Cách tính KPI: Số YC/PA/KN được xử lý đúng thời gian quy định/Tổng số YC/PA/KN đã được xử lý Tần suất tính: 1 tháng/lần.	
Mục đích KPI	Đảm bảo thực hiện kịp thời để đáp ứng yêu cầu của KH.	
Ngưỡng KPI mục tiêu	Tối thiểu: 87%	Tối đa: 100%
Đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện KPI	Bộ phận CSKH, P.KTCN, P.GSVH, P.KD	
Đơn vị rà soát việc thực hiện KPI	BP.CSKH	

6. Biểu mẫu/Tài liệu hướng dẫn/tham chiếu đính kèm

STT	Tên tài liệu	Tham chiếu trong quy trình	Ghi chú
1	QT.VDTC.CSKH.5.2.3	Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu, phản ánh và khiếu nại dịch vụ	
2	QT.VDTC.KD.5.1.2	Quy trình điều chỉnh tài khoản và hoàn tiền cho khách hàng	
3	QT.VDTC.KD.5.2.1	Quy trình happy call đến khách hàng VDTC	
4	1093/TL-CSKH	Tài liệu nghiệp vụ ePass dành cho nhân viên Chăm sóc khách hàng.	
5	866/TL-CSKH	Tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ sau bán Dịch vụ ePass dành cho Nhân viên xử lý	