

CHÍNH SÁCH BẢO MẬT VÀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

CÔNG TY CỔ PHẦN LOGISTICS WINGO

(Phiên bản cập nhật tuân thủ quy định Pháp luật năm 2026)

Chính sách Bảo mật và Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân này (sau đây gọi tắt là "**Chính sách**") quy định cách thức mà **CÔNG TY CỔ PHẦN LOGISTICS WINGO** (tên quốc tế: LOGISTICS JOINT STOCK COMPANY WINGO, thương hiệu Wingo Logistics, sau đây gọi tắt là "**WINGO**") thu thập, lưu trữ, sử dụng, chia sẻ, bảo mật và xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng, đối tác, người gửi hàng, người nhận hàng và tất cả các cá nhân truy cập, đăng ký hoặc sử dụng hệ thống ứng dụng, website (wingo.vn) cùng các dịch vụ logistics của WINGO.

Điều 1. Căn cứ Pháp lý và Định nghĩa

1.1. Căn cứ pháp lý: Chính sách này được thiết lập dựa trên sự tuân thủ nghiêm ngặt các văn bản pháp luật hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam bao gồm:

- Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15;
- Nghị định số 356/2025/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân;
- Luật An ninh mạng số 116/2025/QH15;
- Luật Thương mại điện tử số 122/2025/QH15;
- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15.

1.2. Giải thích từ ngữ:

- Dữ liệu cá nhân:** Là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể.
- Chủ thể dữ liệu:** Là cá nhân được dữ liệu cá nhân phản ánh (bao gồm khách hàng sử dụng dịch vụ giao nhận, đối tác tài xế, người đại diện tổ chức,...).
- 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, lưu trữ, chỉnh sửa, tiết lộ, 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.

Điều 2. Loại Dữ liệu Cá nhân WINGO Thu thập và Xử

Lý

Để cung cấp dịch vụ giao nhận, hoàn thiện chuỗi logistics và đảm bảo an toàn an ninh hàng hóa, WINGO thu thập và xử lý các nhóm dữ liệu cá nhân sau đây từ bạn:

2.1. Dữ liệu cá nhân cơ bản:

- Họ, chữ đệm và tên khai sinh; Ngày, tháng, năm sinh; Giới tính; Quốc tịch.
- Số điện thoại liên hệ; Địa chỉ email cá nhân hoặc email công việc.
- Địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ nơi ở hiện tại, địa chỉ giao nhận hàng hóa cụ thể.
- Thông tin tài khoản số: Tên đăng nhập, ID người dùng, mật khẩu đã được mã hóa trên hệ thống WINGO.
- Thông tin giao dịch logistics: Lịch sử đơn hàng, hành trình bưu gửi, mã định danh bưu kiện, giá trị đơn hàng và ghi chú giao hàng.

2.2. Dữ liệu cá nhân nhạy cảm:

Theo quy định của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, WINGO sẽ xử lý các dữ liệu nhạy cảm thiết yếu nhằm phục vụ vận hành an toàn và xác thực bắt buộc:

- **Thông tin thanh toán:** Số tài khoản ngân hàng, thông tin ví điện tử liên kết, lịch sử thanh toán, đối soát COD (Phát hàng thu tiền).
- **Dữ liệu vị trí:** Vị trí địa lý thời gian thực (GPS) của thiết bị khi bạn sử dụng ứng dụng WINGO nhằm phục vụ xác định địa điểm lấy hàng, giao hàng hoặc định vị hành trình tài xế đối tác.
- **Dữ liệu định danh:** Hình ảnh Căn cước công dân (CCCD)/Hộ chiếu và các thông tin trên đó do bạn chủ động cung cấp nhằm phục vụ cho các nghiệp vụ đặc thù như: cung cấp cho cơ quan hải quan để thông quan hàng hóa xuất nhập khẩu, xác thực đối tác giao nhận hoặc ký kết hợp đồng vận chuyển điện tử.

2.3. Dữ liệu từ các kênh tương tác trên website:

Nhằm mục đích tư vấn, giải đáp thắc mắc và hỗ trợ kịp thời, chúng tôi thu thập thông tin khi bạn tương tác qua các công cụ trên website (wingo.vn):

- **Từ Form Liên hệ:** Họ và tên, số điện thoại, địa chỉ email, và các nội dung, tệp đính kèm mà bạn chủ động điền vào Form Liên hệ.
- **Từ các nút liên hệ trực tuyến (Gọi điện, Zalo, Messenger):** Lịch sử cuộc gọi, tin nhắn, hình ảnh, tài khoản mạng xã hội công khai (tên Zalo, Facebook ID) khi bạn click vào các nút liên hệ này để chat hoặc gọi trực tiếp cho nhân viên chăm sóc khách hàng của

WINGO.

Điều 3. Cơ chế Thu thập và Thiết lập Sự đồng ý (Consent)

3.1. Nguyên tắc tự nguyện: WINGO tuyệt đối không thiết lập cơ chế mặc định đồng ý hoặc tự động tích chọn sẵn các điều khoản chấp thuận dữ liệu. Việc cung cấp dữ liệu cá nhân là hoàn toàn tự nguyện từ phía bạn.

3.2. Phương thức thể hiện sự đồng ý: Trước khi bạn hoàn tất đăng ký tài khoản, gửi thông tin qua Form Liên hệ trên website wingo.vn, hoặc đăng ký sử dụng ứng dụng WINGO, hệ thống sẽ hiển thị giao diện thông tin rõ ràng và yêu cầu bạn **chủ động đánh dấu vào ô xác nhận (checkbox)** ghi rõ: *"Tôi đã đọc, hiểu và đồng ý toàn bộ nội dung của Chính sách bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân này"*. WINGO thực hiện lưu trữ số định danh dữ liệu đồng ý này (bao gồm thời gian, địa chỉ IP và phiên bản chính sách công nhận) trên máy chủ để làm cơ sở pháp lý và đối soát khi có yêu cầu của cơ quan quản lý chuyên trách.

3.3. Rút lại sự đồng ý: Bạn có quyền rút lại sự đồng ý xử lý dữ liệu bất cứ lúc nào bằng phương thức quy định tại Điều 6 của Chính sách này.

Điều 4. Mục đích và Phương thức Xử lý Dữ liệu Cá nhân

4.1. Mục đích xử lý: WINGO chỉ xử lý dữ liệu cá nhân cho các mục đích hợp pháp sau đây:

- Xác thực thông tin khách hàng, khởi tạo và quản lý tài khoản trên hệ thống logistics.
- Thực hiện dịch vụ vận chuyển, giao nhận bưu gửi, thông báo tình trạng đơn hàng và giải quyết khiếu nại phát sinh.
- Tư vấn, báo giá và hỗ trợ trực tiếp khi khách hàng liên hệ qua Form Liên hệ, Zalo, Messenger hoặc Gọi điện.
- Thực hiện nghĩa vụ thu hộ, chi hộ, đối soát tài chính COD và hoàn tất hóa đơn chứng từ điện tử theo quy định tài chính.
- Ngăn chặn các hành vi gian lận, chiếm đoạt tài sản, vi phạm an ninh bưu chính và nâng cao tính bảo mật cho hệ thống mạng thông tin WINGO.
- Cung cấp thông tin theo yêu cầu bằng văn bản hợp pháp của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền (Hải quan, Công an, Tòa án,...).

4.2. Phương thức xử lý: Dữ liệu được xử lý bằng các phương thức tự động và bán tự động thông qua phần mềm Quản trị mối quan hệ khách hàng (CRM), hệ thống định vị bưu gửi (Tracking system) và cơ sở dữ liệu điện tử đám mây có bảo mật cao.

Điều 5. Quản lý Dữ liệu cá nhân của Trẻ em

5.1. Giới hạn độ tuổi: Các dịch vụ trực tuyến của WINGO không hướng tới đối tượng là trẻ em dưới 16 tuổi. WINGO không chủ động thu thập thông tin của đối tượng này.

5.2. Trách nhiệm của người giám hộ: Theo quy định tại Luật Thương mại điện tử 2025 và Luật An ninh mạng 2025, trường hợp người sử dụng hoặc thụ hưởng trực tiếp dịch vụ vận chuyển là trẻ em (dưới 16 tuổi), **cha, mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp theo pháp luật dân sự phải là người trực tiếp tiến hành đăng ký tài khoản, sử dụng thông tin cá nhân của người giám hộ để đại diện giao dịch.** Người giám hộ chịu trách nhiệm hoàn toàn trước pháp luật và WINGO về việc cho phép trẻ em tiếp cận dịch vụ logistics WINGO cung cấp.

Điều 6. Quyền và Nghĩa vụ của Chủ thể Dữ liệu

WINGO tôn trọng tuyệt đối quyền hợp pháp của bạn đối với dữ liệu cá nhân. Bạn hoàn toàn có quyền gửi các yêu cầu liên quan đến dữ liệu cá nhân của mình thông qua kênh trực tuyến: Email hotro@wingo.vn hoặc tính năng hỗ trợ trực tuyến trên ứng dụng. Quy trình và thời hạn xử lý được quy định nghiêm ngặt theo Nghị định 356/2025/NĐ-CP như sau:

S T T	Quyền hợp pháp của bạn	Kênh tiếp nhận	Thời hạn WINGO hoàn thành cam kết
1	Phản hồi xác nhận thủ tục: Tiếp nhận thông tin, kiểm tra tính hợp lệ của chủ thể dữ liệu.	Email hotro@wingo.vn / Tính năng In-app	Trong vòng 02 ngày làm việc kể từ khi nhận yêu cầu.
2	Quyền xem, chỉnh sửa và cung cấp dữ liệu: Yêu cầu trích xuất dữ liệu, sửa đổi thông tin sai lệch.	Email hotro@wingo.vn / Tính năng In-app	Thực hiện chỉnh sửa, cung cấp bản sao dữ liệu trong vòng 10 ngày .
3	Quyền rút lại sự đồng ý hoặc hạn chế xử lý: Yêu cầu tạm dừng xử lý một phần hoặc toàn bộ dữ liệu.	Email hotro@wingo.vn / Tính năng In-app	Ngừng các hành vi xử lý dữ liệu tương ứng trong vòng 15 ngày .
4	Quyền xóa dữ liệu: Yêu	Email	Tiến hành xóa vĩnh viễn dữ liệu trên

S T T	Quyền hợp pháp của bạn	Kênh tiếp nhận	Thời hạn WINGO hoàn thành cam kết
	cầu xóa vĩnh viễn dữ liệu tài khoản khỏi hệ thống bộ nhớ của WINGO.	hotro@wingo.vn / Tính năng In-app	hệ thống trong vòng 20 ngày (trừ dữ liệu lưu trữ bắt buộc theo luật thuế/kế toán).

Điều 7. Chuyển Dữ liệu Xuyên Biên giới và Đánh giá Tác động

7.1. Chuyển dữ liệu quốc tế: Nhằm thực hiện các chuỗi cung ứng logistics quốc tế, thông quan hàng hóa xuất nhập khẩu, WINGO có thể truyền đưa và chuyển giao một số thông tin bưu gửi, thông tin người gửi/người nhận cho bên thứ ba là đơn vị vận chuyển hàng không, đại lý hải quan hoặc đối tác chuyển phát tại quốc gia đích.

7.2. Cam kết tuân thủ hành chính (DPIA & TIA): WINGO cam kết lập đầy đủ và lưu giữ **Hồ sơ đánh giá tác động xử lý dữ liệu cá nhân (Mẫu số 10)** và **Hồ sơ đánh giá tác động chuyển dữ liệu cá nhân xuyên biên giới (Mẫu số 09)** theo đúng Nghị định 356/2025/NĐ-CP. WINGO thực hiện nghĩa vụ nộp hồ sơ này về Cơ quan chuyên trách bảo vệ dữ liệu cá nhân (Cục An ninh mạng và Phòng, chống tội phạm sử dụng công nghệ cao - Bộ Công an) trong thời hạn quy định và sẵn sàng chịu sự thanh tra, kiểm tra định kỳ của cơ quan chức năng để đảm bảo tính an toàn dữ liệu tối đa.

Điều 8. Biện pháp Bảo vệ và Bảo mật Dữ liệu

WINGO áp dụng các tiêu chuẩn công nghệ thông tin và biện pháp kỹ thuật tiên tiến để ngăn chặn các hành vi truy cập trái phép, chiếm đoạt hoặc rò rỉ dữ liệu:

- **Biện pháp kỹ thuật:** Áp dụng công nghệ mã hóa dữ liệu truyền tải SSL/TLS, mã hóa dữ liệu lưu trữ AES-256 đối với thông tin nhạy cảm. Thiết lập tường lửa (Firewall) đa tầng và hệ thống giám sát an ninh mạng thời gian thực để phát hiện các cuộc tấn công không gian mạng.
- **Biện pháp tổ chức:** Ban hành quy chế quản lý dữ liệu nội bộ nghiêm ngặt, phân quyền truy cập tối thiểu (Principle of Least Privilege) cho nhân sự. Mọi nhân viên WINGO tiếp cận dữ liệu khách hàng đều phải ký cam kết bảo mật thông tin (NDA) và chịu chế tài kỷ luật nặng nếu vi phạm.

Điều 9. Hiệu lực thi hành và Thông tin liên hệ

9.1. Hiệu lực: Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày ban hành và được đăng tải công khai trên hệ thống điện tử của WINGO. WINGO giữ quyền sửa đổi, bổ sung chính sách này dựa trên sự thay đổi của pháp luật. Khi có sửa đổi, WINGO sẽ thông báo công khai và yêu cầu người dùng xác nhận lại sự đồng ý trước khi tiếp tục cung cấp dịch vụ.

9.2. Thông tin liên hệ:

CÔNG TY CỔ PHẦN LOGISTICS WINGO (WINGO LOGISTICS JOINT STOCK COMPANY)

Địa chỉ trụ sở chính: Số 11A Hồng Hà, Phường Tân Sơn Hòa, Quận Tân Bình, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Email tiếp nhận yêu cầu dữ liệu: hotro@wingo.vn

Hoặc khách hàng có thể liên hệ trực tiếp thông qua các công cụ chat Zalo, Messenger và Gọi điện được tích hợp trên website wingo.vn.