



ISO 27001:2022

CHÍNH SÁCH LIÊN HỆ TƯ VẤN VÀ TIẾP THỊ QUA ĐIỆN THOẠI CONSULTATION AND TELEMARKETING CONTACT POLICY		Mã tài liệu <i>Document Code</i>	ND91-CS-01
		Phiên bản <i>Version</i>	1
		Ngày ban hành: <i>Release Date</i>	10/08/2026
		Ngày hiệu lực <i>Effective Date</i>	11/08/2026
Người soạn thảo <i>Prepared by</i>	Người kiểm duyệt <i>Acknowledged by</i>	Người phê duyệt <i>Approved by</i>	
			
Ban Thư ký Secretariat Đặng Thị Thùy Linh	Quản lý dự án Project Manager Takeuchi Kiichiroh	 Tổng Giám đốc General Director Otsuka Takahiro	



Điều 1. Mục đích

Chính sách này quy định các nguyên tắc thực hiện cuộc gọi tư vấn, chăm sóc khách hàng và tiếp thị qua điện thoại nhằm:

1. Tuân thủ quy định pháp luật hiện hành;
2. Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng;
3. Bảo đảm hoạt động liên hệ được thực hiện minh bạch, có kiểm soát;
4. Bảo vệ uy tín của khách hàng doanh nghiệp và Call Center.
5. Thiết lập cơ chế ghi nhận, quản lý và lưu trữ bằng chứng về sự đồng ý của khách hàng.

Điều 2. Phạm vi áp dụng

Chính sách áp dụng đối với:

1. Toàn bộ nhân viên, cộng tác viên và người lao động tham gia hoạt động gọi điện;
2. Các nhà thầu phụ hoặc đối tác được giao thực hiện cuộc gọi thay mặt Call Center;
3. Tất cả các chiến dịch gọi điện do khách hàng doanh nghiệp giao thực hiện.
4. Các hoạt động tiếp nhận, xác nhận, quản lý, cập nhật và lưu trữ thông tin về sự đồng ý của khách hàng liên quan đến hoạt động gọi điện.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện cuộc gọi

1. Chỉ thực hiện cuộc gọi theo danh sách khách hàng do khách hàng doanh nghiệp cung cấp hoặc phê duyệt.
2. Không thực hiện cuộc gọi đối với những khách hàng thuộc trường hợp bị hạn chế liên hệ theo quy định pháp luật hoặc theo yêu cầu của khách hàng doanh nghiệp.
3. Không tự ý thu thập, mua bán, trao đổi hoặc sử dụng dữ liệu khách hàng ngoài phạm vi được giao.
4. Không sử dụng dữ liệu khách hàng cho mục đích riêng hoặc cho chiến dịch khác.
5. Chỉ thực hiện cuộc gọi tư vấn, quảng cáo trong khung giờ từ 08 giờ 00 đến 17 giờ 00, trừ trường hợp đã có sự đồng ý của Khách hàng.
6. Chỉ thực hiện cuộc gọi đối với những khách hàng đã đồng ý nhận các cuộc gọi tư vấn, quảng cáo;
7. Chỉ thực hiện cuộc gọi tư vấn, quảng cáo trong khung giờ từ 17 giờ 00 đến 20 giờ 00 khi đã có sự đồng ý của khách hàng.

8. Chỉ thực hiện cuộc gọi lại khi khách hàng không bắt máy hoặc không trả lời cuộc gọi đầu tiên nếu khách hàng đã đồng ý cho phép liên hệ lại.
9. Mọi yêu cầu từ chối nhận cuộc gọi, rút lại sự đồng ý hoặc yêu cầu không tiếp tục liên hệ phải được ghi nhận và xử lý kịp thời.
10. Chấm dứt việc thực hiện cuộc gọi quảng cáo ngay sau khi nhận được yêu cầu từ chối hợp lệ của khách hàng.
11. Sự đồng ý của khách hàng có thể biểu hiện dưới các hình thức, như: Đồng ý qua văn bản, email, tin nhắn, checkbox, trực tiếp trong cuộc gọi, hoặc các hình thức khác theo quy định pháp luật. Việc khách hàng đưa ra sự đồng ý là hoàn toàn tự nguyện và khách hàng có quyền rút lại sự đồng ý đó vào bất kỳ thời điểm nào.
12. Nội dung quảng cáo phải phù hợp với quy định của pháp luật về quảng cáo.
13. Nhân viên phải giới thiệu đầy đủ tên nhân viên, tên Call Center, tên doanh nghiệp mà cuộc gọi được thực hiện thay mặt.
14. Những nguyên tắc, nội dung không được liệt kê trong Chính sách này sẽ được thực hiện theo quy định của Nghị định số 91/2020/NĐ-CP ngày 14/8/2020 của Chính phủ, Luật Quảng cáo và văn bản pháp luật khác có liên quan.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

1. Quyền của khách hàng

- Được cung cấp thông tin về mục đích, nội dung và phạm vi của cuộc gọi tư vấn, chăm sóc khách hàng hoặc tiếp thị.
- Được lựa chọn đồng ý hoặc không đồng ý nhận cuộc gọi tư vấn, quảng cáo.
- Được lựa chọn việc đồng ý nhận cuộc gọi trong khung giờ từ 17 giờ 00 đến 20 giờ 00.
- Được lựa chọn việc đồng ý cho Call Center gọi lại trong trường hợp không bắt máy hoặc không trả lời cuộc gọi đầu tiên.
- Được từ chối nhận cuộc gọi, yêu cầu chấm dứt liên hệ, rút lại sự đồng ý tại bất kỳ thời điểm nào hoặc khiếu nại theo quy định pháp luật.
- Được yêu cầu ghi nhận và quản lý sự đồng ý của mình trong phạm vi pháp luật cho phép.

2. Nghĩa vụ của khách hàng

- Cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ và cập nhật khi đăng ký nhận tư vấn hoặc khi cung cấp thông tin để được liên hệ.

- Chủ động thông báo khi thay đổi số điện thoại hoặc thông tin liên hệ, hoặc khi không còn nhu cầu nhận cuộc gọi.
- Xác nhận rằng sự đồng ý được đưa ra tự nguyện và có thể được ghi nhận, lưu trữ làm bằng chứng theo quy định pháp luật và Chính sách này.
- Trường hợp đồng ý nhận cuộc gọi sau 17 giờ 00, khách hàng xác nhận đây là sự đồng ý đối với việc liên hệ trong khoảng thời gian từ 17 giờ 00 đến 20 giờ 00 và không mặc nhiên bao gồm các khung giờ khác.
- Trường hợp đồng ý được liên hệ lại khi không bắt máy, khách hàng xác nhận Call Center có thể thực hiện các cuộc gọi liên hệ lại hợp lý nhằm tiếp tục nội dung tư vấn, chăm sóc khách hàng hoặc quảng cáo đã đăng ký.

Điều 5. Quản lý và ghi nhận sự đồng ý của khách hàng

1. Sự đồng ý phải được ghi nhận theo từng nội dung cần thiết, tối thiểu gồm: (i) đồng ý nhận cuộc gọi tư vấn/quảng cáo; (ii) đồng ý nhận cuộc gọi trong khung giờ từ 17 giờ 00 đến 20 giờ 00, nếu có; và (iii) đồng ý nhận cuộc gọi lại nếu không bắt máy cuộc gọi đầu tiên, nếu có.
2. Hồ sơ/bằng chứng consent, gồm các nội dung: (i) Số điện thoại hoặc mã định danh liên quan; (ii) Nội dung đồng ý; (iii) Thời điểm ghi nhận sự đồng ý (nếu có); (iv) Nguồn ghi nhận sự đồng ý; và lịch sử rút lại hoặc thay đổi consent.
3. Call Center có trách nhiệm quản lý và lưu trữ bằng chứng consent theo thời hạn và phương thức phù hợp với quy định pháp luật và quy định nội bộ.
4. Khi khách hàng rút lại sự đồng ý hoặc từ chối nhận cuộc gọi, trạng thái phải được cập nhật kịp thời để ngăn chặn các cuộc gọi tiếp theo thuộc phạm vi từ chối.

Điều 6. Khiếu nại, từ chối và rút lại sự đồng ý

1. Khách hàng có quyền khiếu nại hoặc từ chối nhận cuộc gọi thông qua các kênh do Call Center công bố.
2. Khi tiếp nhận yêu cầu từ chối hoặc rút lại sự đồng ý, nhân viên phải ghi nhận theo quy trình và chuyển thông tin đến bộ phận có trách nhiệm cập nhật hệ thống.
3. Các cuộc gọi tiếp theo thuộc phạm vi từ chối phải được ngừng thực hiện sau khi trạng thái từ chối được ghi nhận hợp lệ.

4. Khi có khiếu nại, nhân viên phải ghi nhận theo quy trình và chuyển thông tin đến bộ phận có trách nhiệm giải quyết theo quy định.

Điều 7. Ghi âm cuộc gọi, bảo mật và lưu trữ hồ sơ

1. Cuộc gọi được ghi âm, ghi nhận hoặc lưu trữ nhằm mục đích kiểm soát chất lượng, chứng minh việc thực hiện cuộc gọi, xác nhận đồng ý, giải quyết khiếu nại, phòng ngừa và xử lý tranh chấp, theo quy định pháp luật và chính sách bảo vệ dữ liệu áp dụng.
2. Chỉ người có thẩm quyền và có nhu cầu công việc hợp pháp mới được truy cập dữ liệu cuộc gọi, bản ghi âm và hồ sơ đồng ý.
3. Dữ liệu và hồ sơ phải được bảo vệ, sử dụng, tiết lộ, thay đổi hoặc mất mát trái phép.
4. Việc cung cấp dữ liệu cho bên thứ ba hoặc cơ quan nhà nước chỉ được thực hiện khi có cơ sở pháp lý hoặc theo yêu cầu hợp lệ.
5. Hồ sơ được lưu giữ trong thời hạn cần thiết theo quy định pháp luật và quy định nội bộ.

Điều 8. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gọi điện ngoài danh sách được phê duyệt.
2. Gọi điện sau khi khách hàng đã từ chối hoặc rút lại sự đồng ý.
3. Gọi trong khung giờ 17 giờ 00 đến 20 giờ 00 khi chưa có sự đồng ý của khách hàng.
4. Gọi lại khi khách hàng không bắt máy cuộc gọi đầu tiên khi chưa có sự đồng ý của khách hàng.
5. Cung cấp, mua bán, trao đổi dữ liệu khách hàng trái phép.
6. Tự ý sửa, xóa hoặc làm sai lệch hồ sơ đồng ý, lịch sử cuộc gọi hoặc bản ghi liên quan.

Điều 9. Kịch bản và nội dung cuộc gọi

1. Nhân viên chỉ được sử dụng kịch bản và nội dung cuộc gọi đã được phê duyệt.

2. Không được tự ý bổ sung hoặc thay đổi thông tin về sản phẩm, dịch vụ, giá, quyền lợi, nghĩa vụ hoặc chương trình của Khách hàng doanh nghiệp.
3. Trường hợp cần thay đổi kịch bản hoặc nội dung chiến dịch, phải được phê duyệt trước khi triển khai.

Điều 10. Trách nhiệm quản lý

1. Bộ phận vận hành chịu trách nhiệm giám sát hoạt động gọi điện và việc tuân thủ Chính sách.
2. Bộ phận tuân thủ chịu trách nhiệm kiểm tra việc thực hiện Chính sách và phối hợp xử lý rủi ro.
3. Quản lý dự án chịu trách nhiệm phối hợp với Khách hàng doanh nghiệp trong việc triển khai chiến dịch, xử lý khiếu nại và các vấn đề phát sinh.
4. Các bộ phận liên quan phải bảo đảm việc phân quyền truy cập dữ liệu theo nguyên tắc cần biết và quyền hạn tối thiểu.
5. Vi phạm Chính sách phải được ghi nhận, đánh giá và xử lý theo quy định nội bộ và pháp luật áp dụng.

Điều 11. Hiệu lực và cập nhật, thay đổi Chính sách

1. Chính sách có hiệu lực từ ngày 11/08/2026 và được công khai theo hình thức phù hợp.
2. Chính sách có thể được sửa đổi, bổ sung hoặc cập nhật để phù hợp với quy định pháp luật, yêu cầu vận hành hoặc thay đổi của dịch vụ.
3. Phiên bản sửa đổi, bổ sung có hiệu lực kể từ thời điểm được công bố, trừ trường hợp có quy định khác.
4. Nếu có câu hỏi hoặc yêu cầu liên quan đến Chính sách, khách hàng có thể liên hệ:

CÔNG TY TNHH IT-COMMUNICATIONS VIỆT NAM

Trụ sở chính: Tầng 10 và tầng 11 Tòa nhà văn phòng Thủy lợi 4, 102 Nguyễn Xí, Phường Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Số điện thoại: 028 6291 3321

Article 1. Purpose

This policy establishes the principles for conducting consultation, customer service, and telemarketing calls to:

- Comply with applicable laws;
- Protect the legitimate rights and interests of customers;
- Ensure that contact activities are conducted transparently and under control;
- Protect the reputation of enterprise clients and the Call Center;
- Establish mechanisms for recording, managing, and storing evidence of customer consent.

Article 2. Scope of Application

This policy applies to:

- All employees, collaborators, and personnel participating in calling activities;
- Subcontractors or partners assigned to conduct calls on behalf of the Call Center;
- All calling campaigns assigned by enterprise clients;
- Activities related to receiving, confirming, managing, updating, and storing customer consent information regarding calling activities.

Article 3. Principles of Calling

- Only make calls according to the customer list provided or approved by the enterprise client.
- Do not call customers who are restricted from being contacted by law or by the enterprise client's request.
- Do not arbitrarily collect, sell, exchange, or use customer data outside the assigned scope.
- Do not use customer data for personal purposes or other campaigns.
- Only make consultation or advertising calls between 08:00 and 17:00, unless the customer has provided consent.

- Only call customers who have consented to receive consultation or advertising calls.
- Only make consultation or advertising calls between 17:00 and 20:00 when the customer has explicitly consented.
- Only make follow-up calls when the customer does not answer the first call, provided they have consented to receive follow-up contact.
- All requests to opt-out, withdraw consent, or stop contact must be recorded and processed promptly.
- Cease advertising calls immediately upon receiving a valid opt-out request from the customer.
- Customer consent can be expressed in forms such as: written document, email, text message, checkbox, direct verbal consent during a call, or other legal forms. Consent is entirely voluntary, and customers have the right to withdraw it at any time.
- Advertising content must comply with advertising laws.
- Staff must introduce their full name, the Call Center name, and the enterprise client they are representing.
- Matters not covered by this Policy shall be governed by the Government's Decree No. 91/2020/ND-CP dated August 14, 2020, the Law on Advertising, and other relevant laws.

Article 4. Rights and Obligations of Customers 1. Customer Rights:

- To be informed of the purpose, content, and scope of consultation, customer service, or marketing calls.
- To choose whether to consent to receiving consultation or advertising calls.
- To choose whether to consent to receiving calls between 17:00 and 20:00.
- To choose whether to consent to follow-up calls if they do not answer the first call.
- To refuse calls, request termination of contact, withdraw consent at any time, or file complaints as per the law.

- To request the recording and management of their consent within legal limits.

2. Customer Obligations:

- To provide accurate, complete, and updated information when registering for consultation or providing contact information.
- To proactively notify the company of any changes to phone numbers or contact details, or when they no longer wish to receive calls.
- To confirm that their consent is provided voluntarily and can be recorded/stored as evidence in accordance with law and this Policy.
- To confirm that consent for calls after 17:00 applies strictly to the 17:00–20:00 period and does not automatically include other time slots.
- To confirm that consent for follow-up calls allows the Call Center to make reasonable attempts to continue the consultation, customer service, or advertising content already registered.

Article 5. Managing and Recording Customer Consent

1. Consent must be recorded for each necessary item, including at minimum: (i) consent to receive consultation/advertising calls; (ii) consent to receive calls between 17:00 and 20:00 (if applicable); and (iii) consent to receive follow-up calls if the first call is unanswered (if applicable).
2. Consent evidence/profile includes: (i) Phone number or relevant identifier; (ii) Consent content; (iii) Time of recording consent; (iv) Source of consent; and history of withdrawal or changes.
3. The Call Center is responsible for managing and storing consent evidence according to legal and internal requirements.
4. When a customer withdraws consent or refuses calls, the status must be updated immediately to prevent further calls within the scope of the refusal.

Article 6. Complaints, Refusal, and Withdrawal of Consent

1. Customers have the right to complain or refuse calls through channels published by the Call Center.

2. Upon receiving an opt-out or withdrawal request, staff must record it according to the procedure and forward the information to the responsible department for system updates.
3. Subsequent calls within the refusal scope must be halted once the refusal status is validly recorded.
4. In case of complaints, staff must record them according to the procedure and forward the information to the responsible department for resolution.

Article 7. Call Recording, Security, and Storage

1. Calls are recorded/logged to ensure quality, prove call execution, confirm consent, resolve complaints, and prevent/handle disputes, in accordance with data protection laws.
2. Only authorized personnel with legitimate work requirements may access call data, recordings, and consent records.
3. Data and records must be protected against unauthorized use, disclosure, alteration, or loss.
4. Disclosure of data to third parties or state agencies shall only occur based on legal grounds or valid requests.
5. Records are kept for the period necessary under law and internal regulations.

Article 8. Prohibited Actions

1. Calling outside of the approved list.
2. Calling after the customer has refused or withdrawn consent.
3. Calling between 17:00 and 20:00 without customer consent.
4. Making follow-up calls without customer consent when the first call was unanswered.
5. Unauthorized provision, sale, or exchange of customer data.
6. Arbitrarily altering, deleting, or falsifying consent records, call history, or related logs.

Article 9. Scripts and Call Content

1. Staff must only use approved scripts and content.

2. Do not arbitrarily supplement or alter information regarding products, services, prices, benefits, obligations, or programs of the enterprise client.
3. Any changes to scripts or campaign content must be approved before implementation.

Article 10. Management Responsibility

1. The Operations Department monitors calling activities and policy compliance.
2. The Compliance Department inspects policy implementation and coordinates risk handling.
3. The Project Manager coordinates with enterprise clients for campaign deployment, complaint resolution, and other issues.
4. Relevant departments must ensure access control based on the "need-to-know" principle and minimum privileges.
5. Policy violations must be recorded, evaluated, and handled according to internal regulations and applicable laws.

Article 11. Validity, Updates, and Changes

1. This policy is effective from August 11, 2026, and is publicized accordingly.
2. This policy may be amended, supplemented, or updated to align with laws, operational requirements, or service changes.
3. Amended/supplemented versions take effect from the date of announcement, unless otherwise specified.
4. For questions or requests regarding this Policy, please contact:

IT-COMMUNICATIONS VIETNAM CO., LTD

Head Office: 10th and 11th Floor, Thuy Loi 4 Building, 102 Nguyen Xi, Ward 26, Binh Thanh District, Ho Chi Minh City, Vietnam.

Tel: 028 6291 3321