

Notis Perlindungan Data Peribadi Untuk Pelanggan

(Versi Jun 2025)

Di Tenaga Nasional Berhad (No. Syarikat 199001009294 (200866-W)), dan subsidiari kami, kami komited untuk melindungi privasi anda mengikut Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 Malaysia ("PDPA"). Notis Perlindungan Data Peribadi ini ("Notis PDP") menerangkan data peribadi apa yang kami kumpulkan tentang anda, bila dan mengapa kami mengumpulkannya, bagaimana kami menggunakannya, syarat yang di bawahnya kami boleh menzahirkannya kepada orang lain, hak-hak anda terhadap data peribadi anda dan bagaimana kami menjaga keselamatannya. Notis PDP ini merangkumi aktiviti pengumpulan dalam talian dan juga luar talian kami.

Data Peribadi yang Boleh Kami Kumpulkan daripada Anda

Kami boleh mengumpul data peribadi berikut tentang anda, termasuk tetapi tidak terhad kepada:

- apa-apa maklumat peribadi untuk menentusahkan identiti dan latar belakang anda seperti nama penuh, kad pengenalan atau pasport, tarikh lahir, nama ibu dan kewarganegaraan anda;
- maklumat perhubungan seperti alamat pengebilan, alamat premis termasuk lokasi geografi premis untuk bekalan elektrik, nombor telefon, nombor telefon bimbit, nombor faks dan alamat e-mel, maklumat media sosial apabila anda berinteraksi dengan kami, dan nama, nombor telefon dan e-mel waris dekat anda sebagai maklumat perhubungan alternatif sekiranya kami tidak dapat menghubungi anda;
- maklumat perbankan / pembayaran seperti maklumat kad debit atau kredit anda, termasuk nama pemegang kad, nombor kad, alamat pengebilan, tarikh tamat tempoh dan butiran akaun bank lain termasuk penyata akaun;
- maklumat cukai seperti nombor pengenalan cukai bagi maksud penyediaan e-Invois;
- data peribadi sensitif seperti asal ras (keturunan, bangsa atau etnik), agama, maklumat kesihatan dan maklumat biometrik anda seperti cap jari dan pengecaman wajah. Pada umumnya, kami tidak mengumpul data peribadi sensitif melainkan jika ia perlu disebabkan hal keadaan yang luar biasa untuk memberi anda khidmat yang lebih baik dan memenuhi keperluan tertentu anda;
- rakaman imej anda melalui kamera televisyen litar tertutup (CCTV) yang dipasang di pejabat atau premis kami termasuk Kedai Tenaga kami;

- imej pengecaman wajah yang ditangkap semasa penentusahan identiti dalam myTNB;
- rakaman gambar foto dan/atau video anda semasa mana-mana acara korporat kami atau hari terbuka pihak ketiga;
- rakaman panggilan yang anda buat kepada khidmat pelanggan kami;
- fungsi atau jawatan apabila anda memulakan suatu hubungan perniagaan dengan kami; dan/atau
- apa-apa maklumat berkaitan yang lain berkenaan dengan hubungan atau urusan anda dengan kami.

Bagi melayari laman web secara umum, walaupun tiada data peribadi didedahkan kepada kami, maklumat teknikal dan statistik tertentu boleh didapati oleh kami melalui pemberi perkhidmatan Internet kami seperti kuki, alamat IP anda, masa, tarikh dan tempoh lawatan anda. Jika anda memberi kami apa-apa data peribadi berhubungan dengan pihak ketiga (contoh. maklumat tentang suami/isteri, anak, ibu bapa dan/atau pekerja anda), dengan menyerahkan data peribadi sedemikian kepada kami, anda mengesahkan kepada kami bahawa anda telah memperoleh persetujuan pihak ketiga itu untuk memberi kami data peribadi mereka bagi maksud seperti yang disenaraikan di bawah, dan berkenaan dengan orang belum dewasa (iaitu individu yang berumur di bawah 18 tahun) atau individu yang tidak kompeten dari segi undang-undang untuk memberikan persetujuan, anda mengesahkan bahawa mereka telah melantik anda untuk bertindak bagi mereka, untuk bersetuju bagi pihak mereka dengan pemprosesan (termasuk penzahiran dan pemindahan) data peribadi mereka mengikut Notis PDP.

Bagaimana Kami Mengumpulkan Data Peribadi Anda

Kami boleh mengumpulkan data peribadi sama ada daripada anda, daripada wakil anda yang diberi kuasa, daripada pihak ketiga, atau daripada sumber yang boleh didapati secara umum, yang boleh merangkumi (tetapi tidak terhad kepada):

- apabila anda mendaftar bagi perkhidmatan kami (contohnya, apabila anda menyerahkan borang permohonan untuk menjadi pelanggan kami);
- apabila anda menghubungi kami secara langsung, melalui panggilan telefon atau di kaunter (contohnya apabila anda menghubungi kami untuk apa-apa pertanyaan, aduan, komen atau maklum balas, kami boleh menyimpan rekod surat-menyurat itu termasuk interaksi melalui mana-mana saluran komunikasi rasmi kami);

- apabila anda menyertai apa-apa tinjauan, soal selidik, pertandingan, peraduan, tawaran atau promosi yang dilakukan secara dalaman atau melalui pihak ketiga yang dilantik;
- apabila anda memulakan hubungan perniagaan dengan kami (contohnya, sebagai pemberi perkhidmatan atau rakan perniagaan);
- apabila anda melawat mana-mana pejabat atau premis kami termasuk Kedai Tenaga kami;
- apabila anda menghadiri mana-mana acara korporat kami atau hari terbuka pihak ketiga;
- apabila anda melawat atau melayari laman web kami;
- apabila anda berinteraksi dengan kami melalui media sosial atau aplikasi interaktif termasuk tetapi tidak terhad kepada Facebook, X, Instagram, LinkedIn dan Live Chat;
- apabila kami mengumpulkan maklumat tentang anda daripada pihak ketiga yang dengannya kami telah berurusan atau yang mempunyai kaitan dengan anda, termasuk tetapi tidak terhad kepada pengawal selia, pemungut bayaran, kontraktor elektrik, perunding, pemaju perumahan, agensi pelaporan kredit atau institusi kewangan; dan/atau
- daripada sumber lain jika anda telah memberikan persetujuan anda untuk penzahiran data peribadi yang berhubungan dengan anda, dan/atau jika selainnya dibenarkan di sisi undang-undang.

Pemprosesan Data Peribadi yang Dikumpulkan

Anda bersetuju bahawa kami boleh memproses data peribadi anda jika dibenarkan oleh undang-undang yang terpakai dan bagi maksud yang berikut:

- untuk menentusahkan identiti anda;
- untuk memenuhi obligasi kontraktual kami dan apa-apa maksud yang berkaitan secara langsung dengan perniagaan kami;
- untuk mengurus dan menyenggarakan akaun atau kontrak anda dengan kami;
- untuk memberikan dan memaklumkan kepada anda maklumat dan/atau maklumat kemas kini mengenai produk dan perkhidmatan kami;
- untuk memantau, memberikan dan meningkatkan perkhidmatan kami kepada anda termasuk memenuhi keperluan audit, pengebilan bagi perkhidmatan dan memudahkan pembayaran;

- untuk melaksanakan permintaan anda atau bagi menjawab apa-apa pertanyaan, aduan, komen atau maklum balas yang telah anda serahkan kepada kami;
- untuk melindungi atau menguatkuasakan hak kami bagi mendapat balik apa-apa hutang yang terhutang kepada kami;
- untuk menyusun maklumat bagi analisis dan dalam laporan bagi pihak berkuasa pengawalseliaan yang berkaitan;
- untuk memindahkan atau menyerahkan hak, kepentingan dan obligasi kami di bawah mana-mana perjanjian anda dengan kami;
- untuk merekodkan, mengemaskinikan, menyatukan dan meningkatkan ketepatan rekod kami;
- untuk mentadbirkan pertandingan, peraduan, tawaran atau promosi;
- untuk menghasilkan data, laporan dan statistik yang telah dijadikan tanpa nama atau dikumpulkan dengan cara yang tidak mengenal pasti anda sebagai seorang individu;
- untuk menjalankan penyelidikan bagi maksud analitis, termasuk tetapi tidak terhad kepada perlombongan data dan analisis transaksi anda dengan kami;
- untuk menilai risiko kewangan dan insurans;
- untuk menjalankan tinjauan, soal selidik, dan memberi anda maklumat daripada kami atau yang kami rasa mungkin menarik minat anda, jika anda telah bersetuju untuk dihubungi bagi maksud sedemikian;
- untuk melibatkan diri dalam transaksi perniagaan berkenaan dengan perkhidmatan yang bakal ditawarkan dan diberikan kepada anda;
- untuk mematuhi mana-mana obligasi perundangan atau pengawalseliaan di bawah undang-undang yang terpakai, peraturan, garis panduan atau kod industri yang terpakai bagi kami;
- untuk pengurusan dalaman bagi perkhidmatan yang sedang diberikan kepada anda;
- untuk menyenggarakan rekod yang dikehendaki bagi maksud keselamatan, tuntutan atau maksud perundangan lain;
- untuk mengesan dan/atau mencegah aktiviti penipuan;
- untuk mengurus, menyenggarakan dan/atau membangunkan sistem dan infrastruktur kami termasuk pengujian dan peningkatan sistem ini;
- untuk menyediakan latihan bagi kakitangan kami;
- untuk menjalankan pemasaran dan penyelidikan atau tinjauan pasaran, analisis pemasaran dalaman, aktiviti pemprofilan pelanggan, analisis pola dan pilihan pelanggan, perancangan, dan analisis statistik dan trend berhubung dengan produk dan/atau perkhidmatan kami;

- untuk melindungi keselamatan dan kesejahteraan anda;
- kepada mana-mana orang yang telah dikenal pasti sebagai anda atau wakil anda yang telah diberi kuasa, bagi maksud transaksi atau pertanyaan yang berkaitan;
- untuk melaksanakan apa-apa perkhidmatan oleh pihak ketiga bagi mana-mana maksud yang diperihalkan di atas dan berhubungan dengannya; dan/atau
- bagi apa-apa maksud lain yang dikehendaki atau dibenarkan oleh mana-mana undang-undang, peraturan, garis panduan dan/atau pihak berkuasa pengawalseliaan yang berkaitan.

Dengan Siapa Kami Berkongsi Data Peribadi Anda

Sebagai sebahagian daripada perkhidmatan kami kepada anda dan pengurusan atau pengendalian perkhidmatan kami, kami mungkin dikehendaki atau perlu menzahirkan maklumat tentang anda kepada pihak ketiga yang berikut di dalam dan/atau di luar Malaysia:

- kerajaan persekutuan atau negeri, kerajaan tempatan, badan berkanun, badan pengawalseliaan, agensi pelaksana, agensi kerajaan dan pihak-pihak berkuasa yang lain;
- agensi penguatkuasaan undang-undang;
- syarikat atau organisasi yang bertindak sebagai ejen, kontraktor, pemberi perkhidmatan atau perunding profesional kami;
- syarikat atau organisasi yang membantu kami dalam pemprosesan dan/atau selainnya memenuhi transaksi dan memberi anda perkhidmatan yang telah anda minta;
- subsidiari dan rakan perniagaan kami, serta pihak lain bagi maksud yang berkaitan dengan maksud pengumpulan dan penggunaan data peribadi anda;
- pihak lain yang berkenaan dengannya anda telah memberikan persetujuan tersurat atau tersirat anda;
- mana-mana pihak yang berhasrat untuk menyelesaikan apa-apa wang terhutang di bawah perkhidmatan yang kami berikan kepada anda;
- senarai pihak ketiga yang dibenarkan bagi penzahiran dalam Lampiran IV Tataamalan yang boleh diakses pada pautan https://www.tnb.com.my/assets/files/TATAAMALAN_PERLINDUNGAN_DATA_PERIBADIV2.pdf;
- mana-mana agensi pelaporan kredit atau sekiranya berlaku keingkaran, mana-mana agensi pemungutan hutang tertakluk pada undang-undang dibenarkan yang terpakai untuk kami; dan/atau

- mana-mana pihak berkaitan yang dibenarkan oleh undang-undang.

Kami tidak akan selainnya menggunakan, berkongsi, menyebarkan, menerbitkan atau menzahirkan data peribadi anda, kecuali seperti yang dikehendaki di bawah obligasi kontraktual, litigasi, penyiasatan atau penzahiran lain yang dikehendaki di sisi undang-undang atau untuk melindungi hak, harta atau keselamatan kami, anda atau orang lain.

Jika Data Peribadi yang Anda Berikan Adalah Tidak Lengkap atau Tidak Tepat

Jika dinyatakan dalam borang permohonan atau pendaftaran kami secara manual atau elektronik, adalah menjadi keperluan untuk memberikan data peribadi anda kepada kami untuk membolehkan kami memproses permohonan anda bagi perkhidmatan kami dan maksud lain yang dibenarkan di bawah undang-undang. Sekiranya anda gagal memberikan data peribadi yang lengkap dan diperlukan, atau jika data peribadi yang diberikan adalah tidak tepat, kami mungkin tidak dapat memproses permohonan anda atau memberikan perkhidmatan kami kepada anda.

Hak Anda untuk Mengakses dan Membetulkan Data Peribadi Anda

Atas permintaan anda, kami akan membantu memberikan akses kepada data peribadi anda yang kami pegang atau kawal. Kami komited untuk mengekalkan ketepatan data peribadi anda dan dalam memastikan ketepatannya, anda bertanggungjawab untuk memberitahu kami tentang apa-apa perubahan kepada data peribadi anda.

Anda berhak:

- **Meminta akses** kepada data peribadi anda melalui Borang Permintaan Mengakses Data (Borang PMD) dan/atau melalui platform dalam talian kami seperti myTNB.
- **Meminta pembetulan** data peribadi anda jika anda berpendapat bahawa data peribadi anda tidak tepat, tidak lengkap, mengelirukan atau tidak kemas kini, melalui Borang Permintaan Pembetulan Data (Borang PPD) dan/atau melalui platform dalam talian kami seperti myTNB.
- **Meminta kemudahalihan data** kepada data peribadi anda. Anda boleh meminta kami memindahkan data peribadi anda kepada penyedia perkhidmatan lain (jika berkenaan), tertakluk kepada kebolehlaksanaan teknikal serta keserasian format data.

Anda berhak menghadkan pemprosesan data peribadi dengan menarik balik secara nyata persetujuan yang diberikan sebelum ini, termasuk bagi maksud pemasaran langsung, tertakluk pada mana-mana had undang-undang yang terpakai, syarat kontraktual dan dalam tempoh masa yang munasabah. Berkenaan dengan hak anda untuk mengakses, membetulkan dan/atau kemudahalihan data peribadi anda, kami berhak menolak permintaan anda atas alasan yang dibenarkan di bawah undang-undang.

Borang yang berkenaan (termasuk Borang PMD dan Borang PPD) boleh didapati di Kedai Tenaga dan platform dalam talian kami seperti laman web kami dan myTNB, dan kami boleh mengenakan fi yang ditetapkan sekiranya berkenaan.

Berapa Lama Kami Akan Menyimpan Data Peribadi Anda

Kami akan menyimpan data peribadi anda dengan mematuhi Notis PDP ini dan/atau terma dan syarat perjanjian anda dengan TNB atau subsidiarinya selama tempoh hubungan anda dengan kami, selama tempoh seperti yang perlu untuk melindungi kepentingan TNB atau subsidiarinya dan/atau pelanggannya seperti yang disifatkan sebagai perlu, jika selainnya dikehendaki oleh undang-undang dan/atau jika dikehendaki oleh polisi TNB atau subsidiarinya yang berkaitan untuk maksud yang baginya ia telah dikumpulkan mengikut Notis PDP ini atau seperti yang dikehendaki oleh undang-undang yang terpakai.

Bagaimana Kami Melindungi dan Menjaga Data Peribadi Anda

Kami akan mengambil semua langkah yang praktikal bagi melindungi dan menjaga data peribadi anda daripada apa-apa kehilangan, penyalahgunaan, pengubahsuaian, akses atau penzahiran tanpa kebenaran atau secara tidak sengaja, perubahan atau pemusnahan data peribadi anda. Laman web kami dan platform dalam talian kami mungkin mengandungi pautan ke laman web pihak ketiga, Notis PDP ini tidak merangkumi laman web pihak ketiga tersebut kerana ia di luar kawalan kami. Jika anda memutuskan untuk melawat laman web pihak ketiga ini melalui pautan yang disediakan, ia mungkin mengumpulkan maklumat peribadi anda. Anda bertanggungjawab untuk mempersetujui dan mengakuri polisi privasi laman web pihak ketiga tersebut sebelum memberikan apa-apa data peribadi anda. Kami menafikan apa-apa liabiliti undang-undang atau liabiliti lain terhadap tindakan, polisi privasi,

atau pematuhan standard privasi laman web pihak ketiga ini.

Pemindahan Data Peribadi Anda ke Luar Malaysia

Apa-apa data peribadi, yang anda berikan secara sukarela kepada kami, akan diperlakukan berdasarkan standard keselamatan yang paling tinggi selaras dengan PDPA. Kami mungkin perlu memindahkan data peribadi anda ke luar Malaysia jika mana-mana pemberi perkhidmatan atau rakan perniagaan kami yang terlibat dalam pemberian sebahagian daripada perkhidmatan bertempat di negara di luar Malaysia. Anda dengan ini memberikan persetujuan bagi kami untuk memindahkan data peribadi anda ke luar Malaysia bagi maksud ini. Kami akan mengambil langkah-langkah yang munasabah untuk memastikan bahawa pemberi perkhidmatan atau rakan perniagaan kami tidak menggunakan data peribadi anda atas apa-apa alasan selain daripada untuk memberikan perkhidmatan berdasarkan kontrak yang diikat oleh mereka dengan kami, dan untuk menjaga data peribadi anda dengan secukupnya. Sebagai sebahagian daripada pemberian perkhidmatan yang melibatkan pemindahan data peribadi anda ke negara-negara di luar Malaysia, kami akan memastikan bahawa tahap perlindungan yang mencukupi telah dilaksanakan untuk menjaga data peribadi anda.

Persetujuan Anda

Dengan menyerahkan data peribadi anda (termasuk data peribadi sensitif), anda bersetuju dengan penggunaan data peribadi itu seperti yang dinyatakan dalam Notis PDP ini. Kami mempunyai hak untuk menyemak atau menarik balik Notis PDP ini bila-bila disifatkan sebagai perlu. Kami mempunyai hak untuk meminda Notis PDP ini dari semasa ke semasa berdasarkan perubahan mengikut kehendak perniagaan, perundangan dan pengawalseliaan serta undang-undang yang terpakai. Kami menggalakkan anda supaya melawat semula Notis PDP ini secara berkala, bagi membolehkan anda melihat apa-apa perubahan yang dibuat dengan memeriksa tarikh kuat kuasa di atas.

Percanggahan/Ketidakselarasan

Sekiranya terdapat apa-apa percanggahan atau ketidakselarasan antara versi Bahasa Inggeris dan Bahasa Kebangsaan (Bahasa Melayu) Notis PDP ini, versi Bahasa Inggeris

hendaklah terpakai setakat percanggahan atau ketidakselarasan tersebut.

Maklumat Perhubungan Kami

Kami komited untuk melindungi data peribadi anda. Jika anda mempunyai pertanyaan atau komen tentang pentadbiran data peribadi oleh TNB berhubungan dengan bekalan elektrik, sila hubungi kami pada alamat tnbcareline@tnb.com.my atau talian 1-300-88-5454.

Jika anda ada sebarang persoalan, komen atau cadangan lain berkenaan Notis PDP ini atau bagaimana kami mengendalikan data peribadi anda, anda boleh menghubungi Pegawai Perlindungan Data TNB di dpo@tnb.com.my.