

PHỤ LỤC I

CÁC KÊNH CSKH, QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÁC YÊU CẦU DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG, QUY TRÌNH THANH TOÁN TIỀN ĐIỆN, CÁC MẪU TIN NHẮN THÔNG BÁO TIỀN ĐIỆN

I. Các kênh chăm sóc khách hàng:

1. Tiếp nhận trực tiếp tại phòng Giao dịch khách hàng PC Thái Nguyên và các Điện lực trực thuộc.

2. Tiếp nhận tại Quầy giao dịch khách hàng đặt tại Trung tâm phục vụ hành chính công cấp tỉnh.

3. Tiếp nhận qua các kênh trực tuyến Web/App CSKH như: Cổng DVCQG (DVCQG (<https://dichvucong.gov.vn>); APP CSKH (Ứng dụng EVNNPC CSKH); website CSKH (<https://cskh.npc.com.vn/>); Tổng đài 19006769.

- Hệ thống Web/ App CSKH của EVNNPC là công cụ hiện đại giúp khách hàng dễ dàng tra cứu thông tin dịch vụ, hóa đơn tiền điện, thanh toán trực tuyến mọi lúc mọi nơi, cung cấp thông tin ngừng giảm cung cấp điện, theo dõi sản lượng điện hàng ngày...

II. Các đối tác hợp tác thu hộ tiền điện:

- Tất cả các giao dịch thu tiền điện hiện nay đều được thực hiện qua các kênh chính thống của PC Thái Nguyên, tuyệt đối không sử dụng tài khoản cá nhân để thu tiền. Khách hàng nên lựa chọn các kênh thanh toán tiền điện an toàn như: Qua ngân hàng (thanh toán tự động, Internet banking hoặc Mobile banking), ví điện tử và cổng thanh toán trực tuyến (như Viettel Money, Vnpay, Momo...).

III. Quy trình giải quyết các yêu cầu dịch vụ khách hàng, thanh toán tiền điện, thông báo ngừng cấp điện do nợ tiền điện:

1. Quy trình giải quyết các yêu cầu dịch vụ khách hàng:

- Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng qua các kênh CSKH trực tiếp hoặc trực tuyến qua Web/ App CSKH.

- Phân loại, xử lý yêu cầu của khách hàng theo từng lĩnh vực với thời gian được quy định cụ thể.

- Liên hệ phản hồi lại cho khách hàng về tình trạng xử lý yêu cầu.

- Hỗ trợ khách hàng các dịch vụ phát sinh sau khi yêu cầu được hoàn tất.

2. Quy trình thanh toán tiền điện:

- Thông báo thông tin hóa đơn tiền điện: Thông tin hóa đơn tiền điện được phát hành hàng tháng sẽ được gửi đến khách hàng qua các kênh: tin nhắn SMS; Web/ App CSKH; email...

- Khách hàng có thể thanh toán qua nhiều phương thức: thanh toán trực tuyến qua Web/ App, chuyển khoản, thanh toán thông qua các đối tác hợp tác thu hộ tiền điện (ngân hàng, ví điện tử), tại các điểm giao dịch của EVNNPC.

- Đơn vị Điện lực xác nhận thanh toán và gạch nợ cho khách hàng.

3. Quy trình thông báo ngừng cấp điện do nợ tiền điện:

- Thông báo hóa đơn tiền điện lần đầu sẽ được gửi cho khách hàng qua kênh thông tin chính thức dưới dạng tin nhắn SMS, App CSKH, hoặc theo hình thức thông báo trong hợp đồng.

- Thông báo đốc nợ: Sau 7 ngày kể từ lần thông báo đầu tiên nếu khách hàng chưa thanh toán tiền điện sẽ nhận được thông báo lần 2 (tin nhắn đốc nợ tiền điện).

- Trong không quá 10 ngày kể từ lần thông báo đầu tiên nếu khách hàng chưa thanh toán tiền điện sẽ nhận được thông báo lần 3 về ngừng cấp điện do nợ tiền điện.

- Sau 24h kể từ khi nhận được thông báo lần 3 nếu khách hàng không nộp tiền điện thì đơn vị Điện lực sẽ thực hiện thông báo chính thức ngừng cấp điện.

Tất cả các thông báo đều được gửi qua kênh chính thức dưới dạng tin nhắn SMS, App CSKH hoặc theo hình thức thông báo trong hợp đồng.

IV. Các mẫu tin nhắn thông báo có nhận dạng của Công ty Điện lực Thái Nguyên: thông báo tiền điện/ thông báo đốc nợ tiền điện/ thông báo ngừng cấp điện do nợ tiền điện:

Hiện nay các đơn vị trực thuộc Công ty Điện lực Thái Nguyên đang sử dụng chung các mẫu tin nhắn có nhận dạng chung là **PC_T.Nguyên** (viết tắt của Công ty Điện lực Thái Nguyên) ví dụ như sau:

1. Mẫu tin nhắn thông báo tiền điện:

- Tin nhắn SMS: TB: Tháng ..., QK cơ ma PA04TP..... su dung ...kwh, so tien ... VND, thanh toan trong vong 7 ngay tu khi nhan duoc thong bao. LH 19006769!

2. Mẫu tin nhắn đốc nợ tiền điện:

- Tin nhắn SMS: TB: Den 24h ngay/ thang/ năm, Quy KH cơ ma PA04TP..... chua thanh toan so tien dien ...VND. Xin vui long thanh toan truoc ngay/ thang/ nam. Chi tiet LH 19006769!

3. Mẫu thông báo ngừng cấp điện do nợ tiền điện trước 24h:

- Tin nhắn SMS: De nghi KH cơ PA04TP....., so tien ...VND thanh toan tien dien truoc ..h..' ngay/ thang/ nam. Neu qua thoi han tren DL thuc hien tam ngung cap dien.

PHỤ LỤC II

KHUYẾN CÁO KHÁCH HÀNG PHÒNG TRÁNH BỊ LỪA ĐẢO BỞI CÁC THÔNG TIN GIẢ MẠO

Trong thời gian qua đã xuất hiện nhiều thông tin giả mạo Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN), Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC). Đặc biệt là hiện tượng mạo danh nhân viên nhân viên Điện lực trực thuộc Công ty Điện lực Thái Nguyên thực hiện nhắn tin và gọi cho khách hàng sẽ tạm ngừng cung cấp điện cho khách hàng vì lý do khách hàng chưa thanh toán tiền điện, hướng dẫn khách hàng cài đặt App CSKH (App giả mạo) để để chiếm quyền sử dụng tài khoản ngân hàng và chiếm đoạt toàn bộ số tiền trong tài khoản.

Công ty Điện lực Thái Nguyên khuyến cáo quý khách hàng:

- Tuyệt đối không làm theo hướng dẫn của đối tượng giả mạo, văn bản giả mạo.

- Không cung cấp giấy tờ, hình ảnh, thông tin cá nhân, các thông tin về tài khoản ngân hàng, mã OTP cho bất kỳ ai nhằm tránh kẻ gian đánh cắp thông tin cá nhân và trực lợi gây thiệt hại cho chính khách hàng và làm ảnh hưởng uy tín của Công ty Điện lực Thái Nguyên.

- Không truy cập vào các link lạ.

- Tất cả các giao dịch thu tiền điện hiện nay đều được thực hiện qua các kênh chính thống của Công ty Điện lực Thái Nguyên, tuyệt đối không sử dụng tài khoản cá nhân để thu tiền.

- Khách hàng nên lựa chọn các kênh thanh toán tiền điện an toàn như: Qua ngân hàng (thanh toán tự động, Internet banking hoặc Mobile banking), ví điện tử và cổng thanh toán trực tuyến (như Viettel Money, Vnpay, Momo...). Ưu tiên cài đặt hình thức thanh toán trích nợ tự động định kỳ qua các Ngân hàng, ví điện tử hoặc đến trực tiếp các điểm thu chính thức.

- Bản Audio cảnh báo lừa đảo tại đường dẫn: <https://s.net.vn/rLwy>

Hãy thông báo ngay khi phát hiện dấu hiệu lừa đảo cho cơ quan chức năng hoặc Tổng đài 19006769 (hỗ trợ 24/7) để được tư vấn, hỗ trợ kịp thời.

PHỤ LỤC III
DANH SÁCH CÁC ĐỐI TÁC HỢP TÁC THU HỘ TIỀN ĐIỆN

	Tổ chức thu hộ
I	Công ty ĐL Thái Nguyên ký Hợp đồng
1	Bưu điện tỉnh Thái Nguyên
2	Vieettel Thái Nguyên
3	Công ty CP Dịch vụ trực tuyến công đồng Việt (Payoo)
II	Tổng Công ty Điện lực miền Bắc ký Hợp đồng
1	Công ty CP Payech
2	Công ty CP Vi Mô
4	Công ty CP dịch vụ di động trực tuyến (Momo)
5	Công ty CP giải pháp thanh toán Việt Nam (VNPAY)
6	Tổng Công ty Truyền Thông (VNPT Media)
III	Ngân hàng thu hộ (Công ty Điện lực Thái Nguyên ký Hợp đồng)
1	Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - CN Thái Nguyên
2	Ngân hàng Nông nghiệp & PTNT Việt Nam - CN nam Thái Nguyên
3	Ngân hàng Nông nghiệp & PTNT Việt Nam - CN Tỉnh Thái Nguyên
4	Ngân hàng TMCP An Bình - CN Thái Nguyên
5	Ngân hàng TMCP Đầu tư & PT Việt Nam - CN Thái Nguyên
6	Ngân hàng TMCP Đầu tư & PT Việt Nam - CN Nam Thái Nguyên
7	Ngân hàng TMCP Quân Đội - CN Thái Nguyên
8	Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam - CN Thái Nguyên
9	Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - CN Thái Nguyên
10	Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - CN Thái Nguyên
11	Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam - CN Thái Nguyên