TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Tổng công ty Điện lực miền Bắc khuyến cáo khách hàng cảnh giác về các cuộc gọi mạo danh ngành điện

09:12 09/05/2021

Tổng công ty Điện lực miền Bắc khuyến cáo khách hàng sử dụng điện cần cảnh giác về các cuộc gọi mạo danh ngành điện.

Thời gian vừa qua, đã xảy ra tình trạng khách hàng sử dụng điện nhận được cuộc gọi từ số điện thoại lạ tự xưng là Công ty Điện lực Việt Nam gọi đến và thông báo sẽ tạm thời cắt điện khách hàng vì lý do chưa thanh toán tiền điện hoặc chi phí cấp điện, yêu cầu cung cấp thông tin liên quan đến tài khoản ngân hàng của khách hàng hoặc chuyển tiền đến tài khoản không phải của đơn vị điện lực. Đây là hành vi lừa đảo khách hàng, ảnh hưởng đến hình ảnh, uy tín của Tập đoàn Điện lực Việt Nam đối với cộng đồng.

Để phòng tránh những thiệt hại có thể đến với khách hàng, Tổng công ty Điện lực miền Bắc yêu cầu Trung tâm Chăm sóc khách hàng phổ biến, hướng dẫn các giao dịch viên biết để thực hiện tiếp nhận, hướng dẫn, trả lời khách hàng biết để xử lý tình huống khi khách hàng gọi điện phản ánh về các cuộc gọi lạ mạo danh ngành điện.



Khách hàng có thể thông báo qua số tổng đài 19006769 để phối hợp với đơn vị điện lực kiểm tra, xử lý các cuộc gọi mạo danh ngành điện

Theo đó, giao dịch viên Trung tâm Chăm sóc khách hàng chủ động hướng dẫn đến khách hàng nắm bắt: Các tin nhắn tiền điện, đốc nợ, thông tin tạm ngừng cấp điện... qua Zalo, SMS của các Công ty Điện lực đều có thương hiệu nhận diện (brand name) đã đăng ký độc quyền với nhà mạng hoặc logo và nhận diện thương hiệu của Tổng công ty Điện lực miền Bắc hoặc các Công ty Điện lực. Khi nhân viên điện lực liên hệ với khách hàng đều phải xưng đầy đủ họ tên, thông báo rõ là nhân viên Công ty Điện lực tỉnh/thành phố/quận/huyện, tuân thủ đúng quy trình giao dịch khách hàng.

Nếu khách hàng sử dụng điện nhận được cuộc gọi lạ tự xưng là các "Công ty Điện lực" hoặc "Trung tâm Chăm sóc khách hàng" nhưng không cung cấp rõ họ tên, chức vụ, địa bàn quản lý của Công ty Điện lực, hoặc thông tin không rõ ràng minh bạch, hoặc yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin như tên, địa chỉ, số tài khoản - cần thông báo ngay qua số tổng đài 19006769 để phối hợp với đơn vị điện lực để kiểm tra, xử lý.

Đặc biệt, khuyến nghị khách hàng sử dụng điện trong mọi trường hợp không cung cấp thông tin cá nhân, số tài khoản, mật khẩu tài khoản ngân hàng của mình.

Đối với các Công ty Điện lực, cần chủ động phổ biến "Cảnh báo các cuộc gọi mạo danh đơn vị ngành điện liên quan đến thanh toán tiền điện và cung cấp

các dịch vụ điện” tới cán bộ nhân viên trong nội bộ đơn vị. Nhân viên điện lực khi liên hệ với khách hàng yêu cầu phải xưng đầy đủ họ tên, thông báo rõ là nhân viên Công ty Điện lực tỉnh/thành phố/quận/huyện, tuân thủ đúng quy trình giao dịch khách hàng. Khi nhận được phản ánh của khách hàng liên quan đến các số điện thoại lạ mạo danh, nhân viên điện lực cần chủ động phối hợp với khách hàng để kiểm tra, xử lý và báo cáo các cơ quan quản lý có thẩm quyền trên địa bàn để kiểm tra, xử lý theo quy định.

Tổng công ty Điện lực miền Bắc yêu cầu các Công ty Điện lực tăng cường việc truyền thông để khách hàng biết trình tự, thủ tục, chi phí đối với các yêu cầu liên quan đến việc cung cấp về dịch vụ điện; Thủ tục và chi phí đóng cắt điện; Tài khoản chuyên thu của đơn vị điện lực để thu tiền điện của khách hàng; Các đối tác đang hợp tác với đơn vị triển khai dịch vụ thu hộ tiền điện để biết.

Việt Hạnh