

Số: /CVT-PTHT
V/v truyền thông về các kênh chính thức
của DNVT di động trong quá trình
chuẩn hoá thông tin thuê bao

Hà Nội, ngày tháng 3 năm 2023

Kính gửi:

- Cục Báo chí;
- Cục Thông tin cơ sở;
- Cục Phát thanh truyền hình và Thông tin điện tử;
- Trung tâm Thông tin;
- Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Qua công tác theo dõi tình hình triển khai chuẩn hoá thông tin thuê bao sau đối soát với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư của các doanh nghiệp và phản ánh của các cơ quan truyền thông cho thấy có hiện tượng một số đối tượng lợi dụng việc doanh nghiệp thông báo (qua nhắn tin, gọi điện) đề nghị người sử dụng dịch vụ viễn thông di động chuẩn hoá thông tin để thực hiện các hành vi có dấu hiệu mạo danh lừa đảo, quảng cáo vi phạm pháp luật.

Nhằm hạn chế tối đa các hành vi nêu trên, bảo vệ quyền lợi của người sử dụng dịch vụ viễn thông, Cục Viễn thông trân trọng đề nghị Quý đơn vị phối hợp với các cơ quan báo chí, phát thanh truyền hình và hệ thống thông tin cơ sở tổ chức tuyên truyền, thông báo tới người sử dụng dịch vụ viễn thông :

- Các kênh chính thức của các doanh nghiệp viễn thông di động sử dụng cho mục đích thông báo (nhắn tin, gọi điện), chăm sóc khách hàng liên quan đến công tác chuẩn hóa thông tin thuê bao theo thông tin chi tiết tại phụ lục gửi kèm theo.

- Lưu ý không thực hiện theo các thông báo ngoài danh sách kênh chính thức của các doanh nghiệp, mà chủ động liên hệ trực tiếp đến các kênh chính thức (*số điện thoại, trang thông tin điện tử*) của doanh nghiệp để được hướng dẫn, giải đáp.

Trân trọng cảm ơn sự phối hợp của Quý đơn vị./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thứ trưởng Phạm Đức Long (để b/c);
- Cục trưởng (để b/c);
- PCT Nguyễn Hồng Thắng (để b/c);
- Các DNVT di động (để t/h);
- Lưu: VT, PTHT.

**KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**

Nguyễn Phong Nhã

Phụ lục

THÔNG TIN

Về các kênh chính thức của các DNVT di động sử dụng cho mục đích thông báo (nhắn tin, gọi điện) đề nghị chuẩn hóa thông tin thuê bao, chăm sóc khách hàng, tiếp nhận phản hồi

(đính kèm văn bản số /CVT-PTHT ngày 20/3/2023)

Qua phản ánh của các cơ quan truyền thông cho thấy trong quá trình các doanh nghiệp tổ chức chuẩn hoá thông tin thuê bao có hiện tượng một số đối tượng lợi dụng để thực hiện các hành vi có dấu hiệu mạo danh lừa đảo, quảng cáo vi phạm pháp luật.

Nhằm hạn chế tối đa các hành vi nêu trên, bảo vệ quyền lợi của người sử dụng dịch vụ viễn thông, Cục Viễn thông trân trọng đề nghị người sử dụng dịch vụ viễn thông **chỉ thực hiện theo các thông báo cập nhật, chuẩn hoá thông tin từ các kênh chính thức của các doanh nghiệp viễn thông di động sử dụng cho mục đích nhắn tin, gọi điện thông báo đề nghị chuẩn hóa thông tin thuê bao, chăm sóc khách hàng, tiếp nhận phản hồi** (không thực hiện theo các thông báo ngoài danh sách kênh chính thức của các doanh nghiệp).

Danh sách kênh chính thức của các doanh nghiệp cụ thể như sau :

1. Viettel

- Tên hiển thị khi nhắn tin mời khách hàng chuẩn hóa thông tin thuê bao: **VIETTEL**

- Số điện thoại tổng đài chăm sóc khách hàng:

✓ **198**

✓ **18008098**

- Số điện thoại gọi điện thông báo tới khách hàng đề nghị chuẩn hoá thông tin thuê bao:

✓ **0246 266 0198**

✓ **0236 626 6198**

✓ **0286 266 0198**

- Tên ứng dụng (App) cập nhật thông tin thuê bao trên máy điện thoại di động thông minh: **My Viettel**

- Đường link truy cập website cập nhật thông tin thuê bao: **<https://viettel.vn/s/chtt>**

2. Vinaphone – VNPT

- Tên hiển thị khi nhắn tin mời khách hàng chuẩn hóa thông tin thuê bao: **VinaPhone**

- Số điện thoại tổng đài chăm sóc khách hàng:

✓ **0888 001 091**

✓ **0911 001 091**

- Tên ứng dụng (App) cập nhật thông tin thuê bao trên máy điện thoại di động thông minh: **My VNPT**

- Đường link truy cập website cập nhật thông tin thuê bao: ***http://my.vnpt.com.vn***

3. MobiFone

- Tên hiển thị khi nhắn tin mời khách hàng chuẩn hóa thông tin thuê bao: **MobiFone**

- Số điện thoại tổng đài chăm sóc khách hàng:

✓ **18001090**

✓ **9090**

- Tên ứng dụng (App) cập nhật thông tin thuê bao trên máy điện thoại di động thông minh: **My MobiFone**

- Đường link truy cập website cập nhật thông tin thuê bao: ***https://tttb.mobifone.vn***

4. Vietnamobile

- Số điện thoại tổng đài chăm sóc khách hàng: **0921 667 667**

- Đường link truy cập website cập nhật thông tin thuê bao:

https://www.vietnamobile.com.vn/vietnamobileapps

5. Đông Dương - Itelecom

- Tên hiển thị khi nhắn tin mời khách hàng chuẩn hóa thông tin thuê bao: **iTel**

- Số điện thoại tổng đài chăm sóc khách hàng: **0877 087 087**

- Số tổng đài gọi ra: **087 902 8888**

- Tên ứng dụng (App) cập nhật thông tin thuê bao trên máy điện thoại di động thông minh: **myitel**

6. ASIM

- Tên hiển thị khi nhắn tin mời khách hàng chuẩn hóa thông tin thuê bao: **myLocal.vn**

- Số điện thoại tổng đài chăm sóc khách hàng: **19001900 (nhánh 1)**

- Tên ứng dụng (App) cập nhật thông tin thuê bao trên máy điện thoại di động thông minh: ***myLocal.vn***

7. WINTEL

- Số điện thoại tổng đài chăm sóc khách hàng: **1800 556 883**

- Tên ứng dụng (App) cập nhật thông tin thuê bao trên máy điện thoại di động thông minh: ***Wintel***

Trân trọng.