|  |  |
| --- | --- |
| logo cut2 | **TẬP ĐOÀN ĐIỆN LỰC VIỆT NAM**  **THÔNG TIN BÁO CHÍ**  EVN TRONG QUÁ TRÌNH CHUYỂN ĐỔI SỐ:  TỶ LỆ THANH TOÁN TIỀN ĐIỆN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT  ĐẾN NAY ĐÃ ĐẠT TỚI 91,54% |

*Hà Nội, ngày 04 tháng 12 năm 2020*

Vào sáng ngày 04/12/2020 tại Hà Nội đã diễn ra Hội thảo khoa học quốc gia “Thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế số” do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam tổ chức nhằm thúc đẩy mạnh mẽ hơn nữa việc thanh toán không dùng tiền mặt. Tại Hội thảo, Tập đoàn Điện lực Việt Nam đã được đánh giá là một trong các đơn vị thực hiện tốt việc thúc đẩy thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt. Năm 2019, Tập đoàn đã thực hiện vượt mức chỉ tiêu về số khách hàng thanh toán tiền điện theo hình thức không dùng tiền mặt được Chính phủ giao tại Nghị quyết số 02/NQ-CP về cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2019 và định hướng đến năm 2021. Đến cuối năm 2020 tỷ lệ tiền điện thanh toán không dùng tiền mặt toàn EVN đạt 91,54%.

Từ năm 2010, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 51/2010/NĐ-CP quy định về in, phát hành, sử dụng hóa đơn, trong đó cho phép sử dụng hình thức hóa đơn điện tử. Ngay sau khi Bộ Tài chính ban hành Thông tư số 32/2011/TT-BTC về khởi tạo, phát hành và sử dụng hóa đơn điện tử thì năm 2012 EVN là đơn vị đầu tiên trong cả nước triển khai thí điểm và đến năm 2015 là doanh nghiệp đầu tiên hoàn thành việc sử dụng hóa đơn điện tử cho toàn bộ 100% khách hàng trên quy mô toàn quốc. Việc sử dụng hóa đơn điện tử không chỉ giúp hiện đại hóa, thay đổi mạnh mẽ nghiệp vụ kinh doanh của EVN mà còn góp phần tạo tiền đề cho các phương thức thanh toán điện tử và giao dịch điện tử giữa EVN và khách hàng.

Thực hiện các Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam theo các Quyết định của Thủ tướng Chính phủ, tận dụng sự thay đổi quan trọng về cơ chế chính sách, hạ tầng thanh toán của Việt Nam theo định hướng nền kinh tế số trong các năm vừa qua, EVN đã tập trung phát triển hạ tầng công nghệ thông tin và triển khai xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu khách hàng tập trung. Trên nền tảng đó, EVN đã đẩy mạnh việc triển khai thanh toán tiền điện qua các Ngân hàng, các Tổ chức trung gian thanh toán thông qua hàng loạt các giải pháp đồng bộ: (1) Thực hiện mở rộng kết nối, hợp tác thu tiền điện với tất cả các Ngân hàng, các Tổ chức trung gian thanh toán được Ngân hàng Nhà nước cấp phép; (2) Triển khai cung cấp các dịch vụ điện trực tuyến cấp độ 4 và qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia; (3) Nâng cấp các hệ thống công nghệ thông tin trong công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng theo hướng số hóa toàn bộ các nghiệp vụ kể cả công tác khảo sát ngoài hiện trường; (4) Tuyên truyền, vận động khách hàng chuyển đổi hình thức thanh toán từ hình thức thu tại nhà sang thu tiền tại điểm thu và thanh toán qua Ngân hàng, ví điện tử, các Cổng thanh toán; (5) Thiết lập hệ thống chăm sóc khách hàng đa kênh để hỗ trợ khách hàng theo nguyên tắc 3 dễ: dễ tiếp cận, dễ tham gia, dễ giám sát; (6) Giao chỉ tiêu cụ thể từng năm cho các các đơn vị, bộ phận trong việc vận động khách hàng thanh toán không sử dụng tiền mặt.

Tính đến thời điểm hiện nay, các Tổng công ty Điện lực thuộc EVN đã hợp tác với trên 30 Ngân hàng, 10 Tổ chức trung gian thanh toán và gần 10 nghìn tổ chức, cá nhân Dịch vụ bán lẻ điện năng (DVBLĐN) để thực hiện việc thu tiền điện trong điều kiện thường xuyên đảm bảo tỷ lệ thu ở mức cao trên 99,7% hàng năm. Số thu tiền điện của Tâp đoàn năm 2019 tương đương ¼ tổng thu ngân sách nhà nước trong khi gần như không còn thu ngân viên Điện lực. Các Ngân hàng, các Tổ chức trung gian thanh toán góp phần thu tiền điện của bình quân trên 20,36 triệu khách hàng, chiếm tỷ lệ 74,44% về số hóa đơn và 93,68% về số tiền, các tổ chức, cá nhân DVBLĐN thu bình quân gần 5,85 triệu khách hàng, chiếm tỷ lệ 21,38% về hóa đơn và 4,46% về số tiền.

Trong nhiều năm qua, EVN đã có những bước tiến mạnh mẽ trong việc ứng dụng công nghệ hiện đại để chăm sóc khách hàng. Thông qua các Trung tâm Chăm sóc khách hàng, EVN không chỉ tiếp nhận các yêu cầu, tư vấn, hỗ trợ khách hàng qua tổng đài điện thoại mà còn đa dạng phương thức phục vụ khách hàng qua website, email, webchat, fanpage, App Chăm sóc khách hàng trên thiết bị di động, chatbot - sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) để tư vấn, hỗ trợ khách hàng. Việc thực hiện chuyển đổi số mạnh mẽ và đúng hướng đã tối đa tiện ích dịch vụ cho người sử dụng điện. Sự hài lòng của khách hàng đối với ngành Điện ngày càng tăng lên, chất lượng dịch vụ điện cũng được đánh giá tích cực từ các tổ chức quốc tế. Hiện nay, EVN đang tiếp tục tập trung thực hiện Đề án Nghiên cứu, ứng dụng công nghệ của cuộc cách mạng công nghiệp (CMCN) lần thứ 4 vào các hoạt động sản xuất, kinh doanh của Tập đoàn và xây dựng Đề án chuyển đổi số của Tập đoàn. EVN định hướng tiếp tục lựa chọn, ứng dụng các công nghệ số, công nghệ thông tin và công nghệ của CMCN 4.0 vào mọi lĩnh vực hoạt động nhằm đưa EVN sớm trở thành doanh nghiệp số và xây dựng một Tập đoàn kinh tế hiện đại, phát triển bền vững, hiệu quả.

**THÔNG TIN LIÊN HỆ:**

Ban Truyền thông - Tập đoàn Điện lực Việt Nam;

Email: [bantt@evn.com.vn](mailto:bantt@evn.com.vn)

Điện thoại: 024.66946405/66946413; Fax: 024.66946402

Địa chỉ: Số 11 phố Cửa Bắc, phường Trúc Bạch, quận Ba Đình - Hà Nội;

Website: [www.evn.com.vn](http://www.evn.com.vn), [www.tietkiemnangluong.vn](http://www.tietkiemnangluong.vn)

Fanpage: [www.facebook.com/evndienlucvietnam](http://www.facebook.com/evndienlucvietnam)