

THÔNG BÁO

V/v: Triển khai dịch vụ thanh toán cước trả sau S-Fone qua ví điện tử **MoMo**

Kính gửi: - Các cửa hàng, Đại lý của S-Fone toàn quốc
- Trung tâm dịch vụ khách hàng S-Fone, Tổng đài CallCenter toàn quốc
- Các Khối, Phòng ban thuộc VPC và Chi nhánh S-Telecom

Căn cứ:

- Hợp đồng số 51 S-Telecom/MService, ngày 25/03/2010 và biên bản nghiệm thu kỹ thuật ngày 28/07/2010.

Trung tâm Điện thoại Di động CDMA (S-Telecom) thông báo về việc triển khai dịch vụ thanh toán cước trả sau S-Fone qua ví điện tử **MoMo** như sau:

1. Giới thiệu sơ lược về dịch vụ:

Ví **MoMo** là Ví điện tử được tích hợp ngay trong **MaxSim** của VinaPhone. Với chiếc Sim này, khách hàng có thể dùng để thanh toán cước trả sau S-Fone một cách đơn giản, tiện lợi, nhanh chóng.

Phương thức nạp tiền vào Ví MoMo, chuyển tiền giữa Ngân hàng và Ví MoMo cũng linh động, dễ dàng và nhanh chóng. Xem thông tin chi tiết tại www.momo.vn hoặc có thể gọi 1800 1091 để được hướng dẫn cụ thể và chi tiết.

2. Thời gian triển khai dịch vụ: Kể từ ngày 21/01/2011

3. Hướng dẫn sử dụng chức năng thanh toán cước trả sau S-Fone:

Để thực hiện thanh toán cước điện thoại trả sau S-Fone khách hàng thực hiện các bước sau:

- **Bước 1:** Khách hàng chọn menu “**MoMo**”, ấn **OK**
- **Bước 2:** Chọn menu “**Thanh toán**”, ấn **OK**
- **Bước 3:** Chọn menu “**Th/toan hoa don**”, ấn **OK**
- **Bước 4:** Khách hàng “**Nhap ma dich vu**”, ấn **OK**

Chú ý: Mã dịch vụ được định nghĩa như sau:

✓ *SFO: Thanh toán cước trả sau S-Fone*

- **Bước 5:** Khách hàng “**Nhap ma so hoa don**”, ấn **OK**

Chú ý: Mã số hóa đơn chính là số điện thoại thuê bao S-Fone trả sau

- **Bước 6:** Khách hàng “**Nhap so tien**” cần thanh toán, ấn **OK**
- **Bước 7:** Khách hàng “**Nhap so dien thoai**” đang thực hiện giao dịch, ấn **OK**

Chú ý: Đây là số điện thoại thực hiện giao dịch (bước này có thể bỏ qua)

- **Bước 8:** Khách hàng “**Nhap ma bi mat**”, ấn **OK**

Chú ý: Mã bí mật là mã bảo vệ tài khoản ví MoMo của khách hàng. Vì vậy, cần lưu ý giữ mã bí mật một cách thận trọng và nên thay đổi theo định kỳ.

- **Bước 9:** Khách hàng kiểm tra thông tin đã nhập và ấn “OK” để thực hiện giao dịch.

Lưu ý:

- Số tiền khách hàng phải thanh toán cước: Là toàn bộ số tiền cước và nợ trước (nếu có).
- S-Fone sẽ gửi hóa đơn thanh toán cước cho khách hàng sau khi giao dịch thanh toán thành công theo địa chỉ khách hàng đã đăng ký qua đường Bưu điện.

4. Nhiệm vụ của các Phòng/Ban liên quan:

- P.DVKH-Khu vực 1,2,3 thực hiện phát hành hóa đơn thanh toán cước cho khách hàng và tiếp nhận giải quyết khiếu nại cho khách hàng.
- P. DVKH-VPC phối hợp với P. Kế toán VPC thực hiện qui trình đối soát và thanh toán phí dịch vụ cho đối tác.
- Bộ phận PR đưa tin, bài viết ra công chúng dịch vụ này.

5. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan đến dịch vụ:

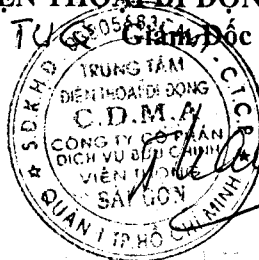
- Các nơi tiếp nhận khiếu nại của khách hàng nếu thuộc trách nhiệm, phạm vi và khả năng xử lý của S-Fone thì tự xử lý, giải quyết ngay cho khách hàng.
- Trường hợp không giải quyết được thì sẽ chuyển cho P.DVKH-VPC là đầu mối chính để liên hệ với đối tác xử lý.

Đầu mối liên hệ	Người phụ trách
M-Service	Bà: Trần Thị Uyên Uyên Chức vụ: Trưởng bộ phận - Phòng Chăm sóc khách hàng Điện thoại: 08-3862 0377 hoặc 098 746 0812 Fax: +84 (8) 3862 0379 - Email: uyen.tran@mservice.com.vn
S-Fone	Bà: Trần Thị Kim Yến Chức vụ: Nhân viên – Phòng dịch vụ khách hàng Điện thoại: 08-4040079 (524) hoặc 095 886 8765 Fax: 08-4042041 - Email: yenttk@stelecom.com.vn

Các Phòng / Ban chức năng có trách nhiệm triển khai phổ biến thông báo này đến các Đại lý, Trung tâm dịch vụ khách hàng, Tổng đài viên và toàn thể nhân viên S-Telecom nắm rõ thông tin tư vấn khách hàng.

TRUNG TÂM ĐIỆN THOẠI ĐỘNG CDMA (S-TELECOM)

Nơi nhận:
- Như trên
- Ban Điều Hành (để báo cáo)
- Lưu P. Hành chánh-Pháp lý
-CSHO



Trần Thiên Thanh
GIÁM ĐỐC KVII