TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Chủ thẻ ATM mất 116 triệu đồng tố DongABank gây khó dễ

14:41 26/07/2018

Bà Đoàn Thị Ngọc Duyên (TP.HCM) - chủ tài khoản thẻ Ngân hàng TMCP Đông Á (DongABank) bị mất 116 triệu đồng cho hay chưa lấy lại được tiền mà còn bị ngân hàng gây khó dễ.

Cụ thể theo bà Duyên. Ngày 24/7, bà nhận được thư điện tử từ DongABank với nội dung như sau: “Liên quan đến khiếu nại không thực hiện giao dịch nhưng tài khoản bị trừ tiền ngày 27/6/2018, DongABank xin phản hồi thông tin như sau: Ngày 17/7/2018, DongABank đã nhận được email của quý khách về việc ủy quyền cho Công ty Luật Việt thay mặt quý khách làm việc với DongABank về khiếu nại này. Quý khách yêu cầu DongABank phản hồi về việc tạm ứng, hoàn trả 100% số tiền khiếu nại.

Tuy nhiên, đến thời điểm hiện tại, DongABank vẫn chưa nhận được văn bản ủy quyền và văn bản chính thức từ Công ty Luật Việt. Do đó, DongABank rất tiếc chưa có cơ sở phản hồi kết quả đến Công ty Luật Việt”.



(Ảnh minh họa)

Bà Duyên cho biết đã gửi công văn ủy quyền cho Công ty Luật Việt vào ngày 17/7 và người bên DongABank tên Đỗ Nguyễn Hồng Ngọc nhận. 1 ngày sau thông báo trên, sáng 25/7, phía DongABank cũng ra thông báo đã nhận được và chuyển nhầm người khác cùng trong ngân hàng.

"*Tôi không biết DongABank cố tình không muốn giải quyết vụ việc này hay như thế nào. Tôi là nạn nhân của việc mất tiền, ngân hàng không hỏi thăm hay thông báo kết quả xử lý thế nào, gần như bỏ mặc khách hàng. Tôi thật sự thất vọng về cách làm việc của DongABank*", bà Duyên cho hay.

Sự việc xảy ra vào ngày 27/6, sau khi ngủ dậy, bà Duyên tá hỏa khi thấy hàng loạt tin nhắn gửi từ DongABank thông báo các lệnh rút tiền, chuyển khoản 116 triệu đồng từ 3 giờ 53 đến 3 giờ 58. Trong tài khoản chỉ còn hơn 300.000 đồng.

Ngày 2/7, trong buổi làm việc với DongABank, bà Duyên nói rõ ngày 25/6 có nhờ chồng rút 4,5 triệu đồng tại ATM trên quốc lộ 22, Q.12, TP.HCM. Nhưng ngân hàng lại dựa vào thông tin này cho rằng khách hàng vi phạm quy định và chỉ thực hiện tạm ứng 50% số tiền.

"Tôi chủ động thông tin sự thật và không khiếu nại gì về số tiền này thì ngân hàng lại bắt lỗi khách để thực hiện tạm ứng 50% số tiền (tức 58 triệu đồng)", bà Duyên nói.

Trong buổi làm việc 2/7, bà Duyên yêu cầu DongABank hoàn trả hoặc tạm ứng 100% số tiền bị mất trong thẻ vào ngày 9/7 nhưng đến ngày này, DongABank gọi điện thông báo cần thêm thời gian để giải quyết. Để thể hiện thiện chí, bà Duyên gia hạn thêm cho ngân hàng đến ngày 12/7 nhưng tới hạn phía DongABank có công văn thông báo chỉ tạm ứng 50% số tiền và chuyển hồ sơ cho cơ quan điều tra.

Theo Báo Thanh Niên