TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Thương hiệu Ngân hàng MB (Chi nhánh Long Biên) và “chuyện lạ” khi khách hàng gửi tiết kiệm

16:17 10/06/2024

Từ một ngân hàng chỉ với 25 nhân sự và 20 tỷ đồng vốn điều lệ ban đầu, đến nay, Ngân hàng TMCP Quân Đội (MB) trở thành một Tập đoàn tài chính đa năng và là một trong những định chế tài chính lớn tại Việt Nam. Trong suốt hành trình phát triển của mình, MB luôn vì sự phát triển của đất nước, vì lợi ích của khách hàng đặt lên hàng đầu.

Luôn nỗ lực vươn lên trở thành tập đoàn tài chính hàng đầu

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội (MB) được thành lập từ năm 1994 với mục tiêu ban đầu là đáp ứng nhu cầu dịch vụ tài chính cho các doanh nghiệp quân đội. MB có năng lực tài chính và khả năng cạnh tranh vững mạnh, tổng tài sản của MB không ngừng gia tăng qua các năm.

Từ một ngân hàng chỉ với 25 nhân sự và 20 tỷ đồng vốn điều lệ ban đầu, tới nay, MB đã trở thành một Tập đoàn tài chính đa năng và là một trong những định chế tài chính lớn nhất tại Việt Nam. Không chỉ cung cấp dịch vụ ngân hàng, MB mang đến cho nền kinh tế và hàng triệu khách hàng một hệ sinh thái tài chính đầy đủ, toàn diện nhất thị trường hiện nay, từ lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm phi nhân thọ, tài chính tiêu dùng, chứng khoán đến quản lý quỹ, quản lý tài sản.



Trong suốt hành trình phát triển của mình, MB luôn vì sự phát triển của đất nước, vì lợi ích của khách hàng đặt lên hàng đầu. Ảnh minh họa.

Tính đến ngày 30/9/2023, tổng tài sản toàn Tập đoàn MB đạt 815.881 tỷ đồng, tăng 12% so với năm 2022. Tín dụng hợp nhất tăng trưởng tích cực với tổng dư nợ toàn Tập đoàn đạt gần 577.000 tỷ đồng, tương đương mức tăng khoảng 14% so với năm trước. Lợi nhuận trước thuế hợp nhất của MB đạt hơn 20.000 tỷ đồng, ghi nhận mức tăng trưởng 10% so với 9 tháng đầu năm 2022. Kết quả trên cho thấy, kể cả trong bối cảnh nền kinh tế nói chung gặp nhiều khó khăn, thách thức, MB vẫn duy trì đà tăng trưởng tích cực, mang đến những lợi ích gia tăng cho khách hàng, cổ đông.

Trong khoảng 5 năm gần đây, MB liên tục đầu tư bài bản nhằm thực thi chiến lược chuyển đổi số. MB dành ra khoảng 50 triệu USD mỗi năm cho hạ tầng công nghệ độc lập, đào tạo nguồn nhân lực công nghệ trong ngân hàng và triển khai hàng loạt dự án về tự động hóa, ứng dụng Robotics vào quy trình vận hành, cải thiện hệ thống. Là một trong những ngân hàng có đội ngũ nhân sự và chuyên gia công nghệ hùng hậu nhất hiện nay với trên 2.000 người - chiếm 10% tổng nhân sự toàn Ngân hàng, MB hiện có cấu trúc nhân sự tương tự như một công ty hoạt động trong lĩnh vực công nghệ.

MB tập trung phát triển hệ sinh thái số trên hai nền tảng App MBBank (khách hàng cá nhân) và BIZ MBBank (khách hàng doanh nghiệp), liên tục tinh chỉnh và phát triển các tính năng mới nhằm cải thiện trải nghiệm khách hàng, dù là những trải nghiệm nhỏ nhất.

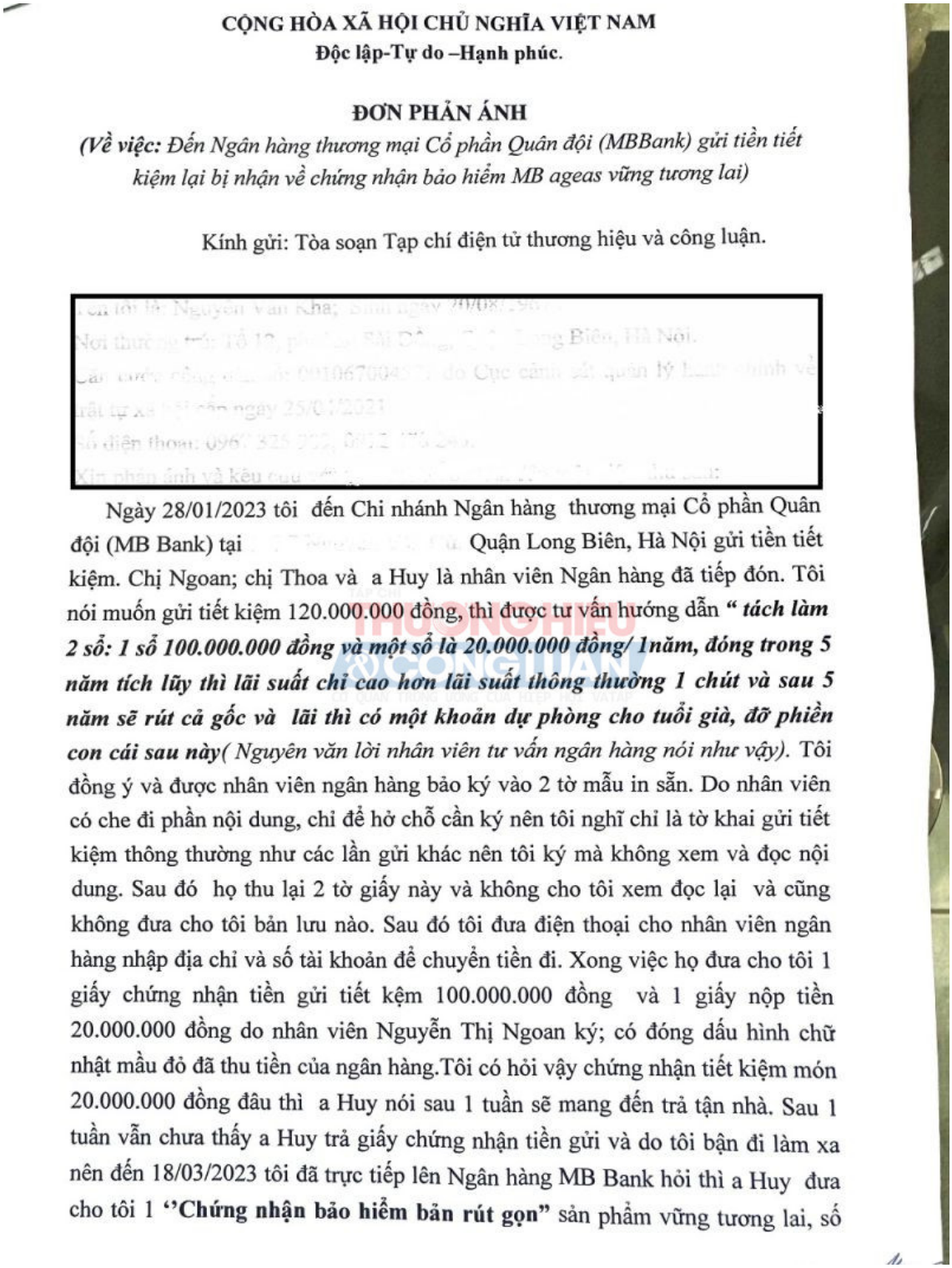
Nhưng… khách hàng đến ngân hàng (Chi nhánh Long Biên) gửi tiền tiết kiệm lại nhận về chứng nhận bảo hiểm

Phản ánh đến Thương hiệu và Công luận, anh N.V.K. (SN 1967, Long Biên, Hà Nội) cho biết, khi anh đến Ngân hàng MB (Chi nhánh Long Biên- Hà Nội) để gửi tiết kiệm nhưng lại bị nhận về chứng nhận bảo hiểm MB Ageas vững tương lai.

Cụ thể: Ngày 28/01/2023, tôi đến Chi nhánh Ngân hàng MB tại Long Biên, Hà Nội gửi tiền tiết kiệm. Chị Ngoan, chị Thoa và anh Huy là nhân viên Ngân hàng đã tiếp đón. Tôi nói muốn gửi tiết kiệm 120.000.000 đồng, thì được tư vấn hướng dẫn "tách làm hai sổ: một sổ 100.000.000 đồng và một sổ là 20.000.000 đồng/1năm, đóng trong 5 năm tích lũy thì lãi suất chỉ cao hơn lãi suất thông thường một chút và sau 5 năm sẽ rút cả gốc và lãi thì có một khoản dự phòng cho tuổi già, đỡ phiền con cái sau này (nguyên văn lời nhân viên tư vấn ngân hàng nói như vậy). Tôi đồng ý và được nhân viên ngân hàng bảo ký vào hai tờ mẫu in sẵn. Do nhân viên có che đi phần nội dung, chỉ để hở chỗ cần ký nên tôi nghĩ chỉ là tờ khai gửi tiết kiệm thông thường như các lần gửi khác nên tôi ký mà không xem và đọc nội dung. Sau đó họ thu lại hai tờ giấy này và không cho tôi xem đọc lại và cũng không đưa cho tôi bản lưu nào.

Xong việc, họ đưa cho tôi một giấy chứng nhận tiền gửi tiết kệm 100.000.000 đồng và một giấy nộp tiền 20.000.000 đồng do nhân viên Nguyễn Thị Ngoan ký, đóng dấu đã thu tiền của ngân hàng. Tôi có hỏi, vậy chứng nhận tiết kiệm món 20.000.000 đồng đâu thì anh Huy nói sau một tuần sẽ mang đến trả tận nhà.

Sau một tuần vẫn chưa thấy anh Huy trả giấy chứng nhận tiền gửi và do tôi bận đi làm xa nên đến 18/03/2023, tôi đã trực tiếp lên ngân hàng hỏi thì anh Huy đưa cho tôi một "Chứng nhận bảo hiểm bản rút gọn" sản phẩm vững tương lai, số hợp đồng 19000019xxxx, thời hạn đến năm 2068, ký ngày 30/01/2023; bản bản phô tô thư xác nhận các thông tin kê khai mua bảo hiểm; một bản phô tô tờ đơn yêu cầu điều chỉnh thông tin nộp phí bảo hiểm có chữ ký của tôi mà tôi đã ký hôm 28/01/2023 và có gửi zalo cho tôi một file mềm PDF bản hợp đồng điện tử rút gọn, số hợp đồng 19000019xxxx. Tôi có hỏi thì anh Huy nói đây là bảo hiểm.



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập-Tự do –Hạnh phúc.

ĐƠN PHẢN ÁNH

(Về việc: Đến Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội (MBBank) gửi tiền tiết kiệm lại bị nhận về chứng nhận bảo hiểm MB ageas vững tương lai)

Kính gửi: Tòa soạn Tạp chí điện tử thương hiệu và công luận.

[redacted]

Ngày 28/01/2023 tôi đến Chi nhánh Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội (MB Bank) tại Quận Long Biên, Hà Nội gửi tiền tiết kiệm. Chị Ngoan; chị Thoa và a Huy là nhân viên Ngân hàng đã tiếp đón. Tôi nói muốn gửi tiết kiệm 120.000.000 đồng, thì được tư vấn hướng dẫn ***" tách làm 2 sổ: 1 sổ 100.000.000 đồng và một sổ là 20.000.000 đồng/ 1năm, đóng trong 5 năm tích lũy thì lãi suất chỉ cao hơn lãi suất thông thường 1 chút và sau 5 năm sẽ rút cả gốc và lãi thì có một khoản dự phòng cho tuổi già, đỡ phiền con cái sau này****(Nguyên văn lời nhân viên tư vấn ngân hàng nói như vậy).* Tôi đồng ý và được nhân viên ngân hàng bảo ký vào 2 tờ mẫu in sẵn. Do nhân viên có che đi phần nội dung, chỉ để hở chỗ cần ký nên tôi nghĩ chỉ là tờ khai gửi tiết kiệm thông thường như các lần gửi khác nên tôi ký mà không xem và đọc nội dung. Sau đó họ thu lại 2 tờ giấy này và không cho tôi xem đọc lại và cũng không đưa cho tôi bản lưu nào. Sau đó tôi đưa điện thoại cho nhân viên ngân hàng nhập địa chỉ và số tài khoản để chuyển tiền đi. Xong việc họ đưa cho tôi 1 giấy chứng nhận tiền gửi tiết kệm 100.000.000 đồng và 1 giấy nộp tiền 20.000.000 đồng do nhân viên Nguyễn Thị Ngoan ký; có đóng dấu hình chữ nhật mầu đỏ đã thu tiền của ngân hàng.Tôi có hỏi vậy chứng nhận tiết kiệm món 20.000.000 đồng đâu thì a Huy nói sau 1 tuần sẽ mang đến trả tận nhà. Sau 1 tuần vẫn chưa thấy a Huy trả giấy chứng nhận tiền gửi và do tôi bận đi làm xa nên đến 18/03/2023 tôi đã trực tiếp lên Ngân hàng MB Bank hỏi thì a Huy đưa cho tôi 1 **''Chứng nhận bảo hiểm bản rút gọn"** sản phẩm vững tương lai, số

Anh K. bức xúc khi gửi tiết kiệm lại nhận về chứng nhận bảo hiểm.

Tôi không đồng ý thì anh Huy bảo đã quá thời hạn quy định 21 ngày cân nhắc nên không thay đổi được. Tá hỏa tôi xem đọc lại thì ra hai tờ giấy mà nhân viên Ngân hàng đưa cho tôi ký hôm 28/01/2023 là thư xác nhận các thông tin kê khai bảo hiểm và một tờ đơn yêu cầu điều chỉnh thông tin nộp phí bảo hiểm. Toàn bộ nội dung thông tin trong tờ khai và đơn là tự nhân viên ngân hàng khai viết sẵn, in sẵn mà tôi không được biết, trong khi tôi không có nhu cầu mua bảo hiểm và tại thời điểm ký, tôi cũng không hề được các nhân viên ngân hàng tư vấn giải thích và đề cập đến vấn đề mua bảo hiểm? Tôi tiếp tục mở điện thoại

ra xem thì thấy anh Huy gửi file PDF là bản hợp đồng bảo hiểm rút gọn, trong đó toàn bộ nội dung hợp đồng tôi không được xem, không được đọc và không được nghe bất kỳ nhân viên nào giải thích đến các thông tin kê khai, các điều khoản hợp đồng mua bảo hiểm mà bên ngân hàng, bảo hiểm tự kê khai, tự soạn nội dung, tự đánh dấu viết vào và tự cắt ghép chữ ký và giả chữ ký của tôi dán vào hợp đồng.

Khách hàng bị ung thư… và MB Ageas từ chối hoàn lại tiền bảo hiểm

Anh K. chia sẻ, hiện nay tôi đã 57 tuổi, bị ung thư tuyến giáp từ đầu năm 2020 đã phẫu thuật và đang xạ trị điều trị dài ngày; bị bệnh tăng huyết áp, tiểu đường; trào ngược dạ dày, tăng mỡ máu, nang gan… nên tôi biết tôi không đủ điều kiện để mua bảo hiểm, trong khi đó bên ngân hàng và bảo hiểm tự kê khai thông tin về sức khỏe của tôi trong hợp đồng là không có bất kỳ một loại bệnh gì, sức khỏe hoàn toàn bình thường như lứa tuổi thanh niên là không đúng sự thật.

“Tôi thực sự rất bức xúc với cách làm gian dối với khách hàng của Ngân hàng MB Bank chi nhánh Long Biên và muốn hoàn trả lại tiền vì tôi không có nhu cầu tham gia bảo hiểm do đang bị bệnh, nếu có tham gia thì cũng không đủ điều kiện và cũng không được quyền lợi gì. Trước sự thật như trên, tôi đã điện thoại liên hệ với trung tâm dịch vụ khách hàng của Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ MB Ageas để đòi hoàn trả lại tiền thì được trả lời “không hoàn lại được”; liên hệ với anh Huy thì được cho biết anh đã nghỉ việc nên không xử lý; lên chi nhánh gặp chị Ngoan thì được biết chị ấy đã chuyển công tác, không còn làm tại chi nhánh nữa”, anh K. bức xúc.

Ngày 04/03/2024, tôi đã gửi đơn phản ánh đến Công ty TNHH bảo hiểm nhân thọ MB Ageas (tại địa chỉ số tầng 16, tòa nhà 21 Cát Linh, quận Đống Đa, Hà Nội) và Trưởng chi nhánh Ngân hàng MB Bank (Long Biên, Hà Nội) để phản ánh và đề nghị hoàn trả lại tôi số tiền trên. Ngày 28/03/2024, tôi đã nhận được thư trả lời của bên bảo hiểm với nội dung từ chối hoàn lại tiền.

“Đồng thời, tôi đã liên hệ với bên bảo hiểm nhưng họ cũng không cung cấp cho tôi được bản hợp đồng chính thức (bằng giấy) có chữ ký tươi (tôi trực tiếp ký)… Thực tế bên bảo hiểm đã tự giả mạo chữ ký của tôi dán vào hợp đồng tại trang 8/9 và trang 16/16 từ ngày 28/01/2023 sau đó tự ý phát hành một chiều là hành vi giả mạo, lừa dối khách hàng và vi phạm pháp luật”, anh K. nêu.

Trước thông tin trên, đề nghị các cơ quan chuyên môn kiểm tra xử lý, đặc biệt là phía Ngân hàng MB để tránh ảnh hưởng tới thương hiệu và niềm tin mà khách hàng đã trao gửi.

Phát hiện nhiều vi phạm ở các đại lý của Công ty TNHH bảo hiểm nhân thọ MB Ageas:

Theo Thanh tra Bộ Tài chính, năm 2021, Công ty TNHH bảo hiểm nhân thọ MB Ageas. phát hành mới 66.757 hợp đồng bảo hiểm qua kênh bancass, trong đó 3.946 hợp đồng bảo hiểm bị hủy bỏ trong thời gian cân nhắc (tương ứng với tỷ lệ 5,91%), tình hình hủy bỏ và chấm dứt hợp đồng bảo hiểm sau thời gian cân nhắc (năm thứ nhất) của các hợp đồng bảo hiểm phát hành qua kênh bancass là 32,4%.

Năm 2021, Công ty tiếp nhận 595 khiếu nại về hợp đồng bảo hiểm phát hành qua kênh bancass thông qua 2 nguồn chính là từ đường dây nóng (hotline 57,48%) và các phòng ban trong Công ty (29,4%). Qua công tác điều tra, xử lý thông tin khiếu nại từ khách hàng, Công ty đã phát hiện vi phạm và xử lý vi phạm đối với các đại lý bảo hiểm cá nhân theo các Quy trình kiểm tra, kiểm soát, xử lý đại lý và quy định của Công ty.

Thương hiệu và Công luận sẽ tiếp tục thông tin!

Minh Đức