TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Viettel có áp dụng mức lãi suất ứng tiền cao hơn lãi suất câm đô?

07:44 29/12/2017

Phán ánh đến báo chí, nhiều khách hàng nhà mạng Viettel (Tổng Công ty Viễn thông Quân đội) cho biết, với lãi suất 15% cho mỗi lần ứng tiền là quá cao. So với với lãi suất câm đô trên địa bàn Hà Nội, mức lãi suất của Viettel cao hơn 3 lần.



Thông tin gửi khách hàng của Viettel cho thấy, khách hàng đã bị trừ 15% lãi suất ứng tiên. Khách hàng cho rằng, so với các dịch vụ như câm đô, thì lãi suất của Viettel như vậy là quá cao.

Là người dùng trung thành nhiều năm qua của nhà nhà mạng Viettel (Tổng Công ty Viễn thông Quân đội), nhưng anh T (chủ đầu số thuê bao 096) không khỏi bức xúc khi cho rằng, lâu nay, Viettel áp dụng mức lãi suất 15% cho mỗi

lần ứng tiền là quá cao.

Anh T cho biết, anh sử dụng dịch vụ Viettel trả trước, cứ sau mỗi lần gọi sắp hết tiền, máy điện thoại lại nhận được thông báo từ nhà mạng với đầu số 195 cho biết, tài khoản của thuê bao còn dưới 1.000 đồng, nếu muốn tiếp tục liên lạc, không bị gián đoạn, vui lòng ứng tiền theo mã số *911#, lãi suất 15%/lần ứng tiền.

Biết là lãi suất cao, nhưng đang nói chuyện bị gián đoạn, nhà ở xa nơi bán thẻ cào, nên anh thường ứng 10.000 đồng, khi nạp tiền, tổng tiền anh bị trừ là 11.500 đồng. Tính ra, anh bị trừ mất 1.500 đồng tương ứng với lãi suất 15%/lần ứng tiền. Việc ứng tiền từ lâu cũng đã thành thói quen của anh.

Không những anh T mà một số thuê bao Viettel dùng lâu cũng bị chịu mức tính lãi suất này. Trước đây, mức lãi suất phải trả cho mỗi lần ứng tiền không cao như vậy. Nhưng không hiểu sao, đến giờ này, mức lãi suất lại cao “vống” lên, không hiểu vì lý do gì mà nhà mạng Viettel áp dụng lãi suất 15%/lần ứng tiền, có “cắt cổ” người dùng không? Viettel có lợi dụng sự tin tưởng, sử dụng lâu năm không thể bỏ để “ép” khách hàng vào thế phải theo?

Để có sự so sánh với lãi suất ở các dịch vụ khác, chúng tôi đã liên hệ đến một số khách hàng vay tiền mặt tại ngân hàng Agribank cho việc vay kinh doanh với số vay 50.000.000 thì bị áp lãi suất gần 0,7% tính theo tháng. Còn mức vay kinh doanh điện tử với số tiền 100.000.000 vay chỉ bị áp mức lãi suất có 0,8% tính theo tháng. Như vậy, so với lãi suất ngân hàng Agribank, lãi suất Viettel cao đến 20 lần.

Khảo sát một số cửa hàng câm đồ trên địa bàn Hà Nội, mức lãi suất nếu vay 1.000.000 đồng chỉ phải trả 1.500 đồng/ngày, như vậy một tháng sẽ hết 45.000 đồng tiền lãi, suy ra, mức lãi suất phải vay cầm đồ theo tháng chỉ có 4,5%, thấp hơn 3 lần so với lãi suất của Viettel. Xét ra, Viettel đang áp dụng mức lãi suất cao rất nhiều lần so với ngân hàng. Cao hơn cả ở tiệm cầm đồ (nơi được cho là có lãi suất “cắt cổ).

Trước phản ánh, đại diện nhà mạng Viettel cho biết, ứng tiền là dịch vụ cho phép khách hàng của Viettel là thuê bao trả trước có thể ứng trước tài khoản để giữ liên lạc, kết nối dịch vụ khi chưa có điều kiện nạp thẻ. Phần tiền ứng và phí sử dụng dịch vụ sẽ được hệ thống thu hồi khi khách hàng nạp thẻ. Hiện nay, Viettel đang triển khai 2 loại ứng tiền chính:

Ứng tiền qua đầu số 911: Khách hàng thao tác *911# khách hàng được ứng 10.000đ/lần, phí dịch vụ 15%. Để sử dụng dịch vụ, thuê bao phải có thời gian sử

dụng >3 tháng (90 ngày). Ứng tiền qua đầu số 9118: khách hàng thao tác soạn UT gửi 9118 được ứng mức từ 10.000đ – 50.000đ (tùy theo điều kiện và lịch sử thuê bao sử dụng khác nhau được ứng mức tiền khác nhau; thuê bao có tiêu dùng và lịch sử nạp thẻ cao sẽ được ứng nhiều hơn) – phí dịch vụ 15%.

Việc xác định phí sử dụng dịch vụ ứng tiền dựa vào 2 yếu tố: Dịch vụ có rủi ro cao và nhiều trường hợp thuê bao tham gia ứng tiền nhưng không hoàn ứng lại mà rời mạng sau khi đã sử dụng hết tiền ứng (phần chi phí này Viettel không thu hồi được). Căn cứ vào mặt bằng chung, hiện nay các doanh nghiệp viễn thông trong nước đang áp dụng mức phí ứng tối đa là 30% tùy theo từng đối tượng khác nhau mà áp dụng phí khác nhau.

Như vậy, hiện tại, Viettel đang áp dụng mức lãi suất phí dịch vụ ứng tiền là 15%. Mức lãi suất cao là có nguyên do nhiều trường hợp thuê bao tham gia ứng tiền nhưng không hoàn ứng lại mà rời mạng sau khi đã sử dụng hết tiền ứng như trả lời, nhưng khi chúng tôi đề nghị cung cấp số “thuê bao tham gia ứng tiền nhưng không hoàn ứng lại mà rời mạng sau khi đã sử dụng hết tiền ứng” thì đại diện nhà mạng không cung cấp.

Nếu sợ rủi ro như vậy mà áp dụng mức lãi suất cao đối với khách hàng trung thành liệu có hợp lý? Nói như vậy, các bà bán rau ngoài chợ sợ rau héo sẽ không bán được nên nâng giá 100 nghìn đồng một mớ để đỡ phân mất đi thì có chấp nhận được không? Các thông số về số liệu khác như mỗi ngày có bao nhiêu thuê bao ứng tiền, bao nhiêu thuê bao sử dụng dịch vụ trên 6 tháng, bao nhiêu thuê bao đang sử dụng thì phía Viettel không cung cấp và được giải thích là “bí mật kinh doanh không được tiết lộ”.

Chúng tôi sẽ tiếp tục thông tin về vấn đề này.

Nhóm Pv