

Vụ "bốc hơi" 301 tỷ đồng ở Eximbank: Khách hàng VIP sao lại mất tiền?

08:52 27/02/2018

Theo các chuyên gia tài chính, đang có một nghịch lý khi người có nhiều tiền gửi tiết kiệm được xem là khách hàng VIP của ngân hàng, lẽ ra phải càng được bảo đảm an toàn, nhưng lại bị lừa mất tiền bởi chính cán bộ ngân hàng.

Từ chuyện bà Chu Thị Bình, khách hàng VIP của Ngân hàng (NH) TMCP Xuất nhập khẩu Việt Nam (Eximbank) bị mất hơn 301 tỷ đồng trong các sổ tiết kiệm, luật sư Trương Thanh Đức, trọng tài viên Trung tâm Trọng tài quốc tế tại Việt Nam, cho rằng việc khách hàng VIP nhận được ưu đãi, phục vụ tận nhà là lẽ đương nhiên.

Họ có quyền nhận được ưu đãi vì mang lại nhiều lợi ích cho NH, nhưng lại đang là đối tượng bị nhắm tới, có thể bị lừa đảo bởi chính cán bộ, nhân viên NH.

Bỗng dưng mất tiền!

Vài năm gần đây, tình trạng khách hàng VIP của NH bỗng dưng mất tiền, bị lừa đảo tiền trong tài khoản, sổ tiết kiệm lộ lên khiến nhiều người lo lắng. Trước đó, khách hàng VIP ở một số NH thương mại cũng bị mất hàng tỷ đồng với cách thức tương tự bà Bình.

Một trong những lý do, theo lãnh đạo một số NH là những người gửi số tiền lớn tại NH thường không có nhu cầu cho nhiều người biết nên họ hay tin tưởng và chỉ giao dịch với một vài cán bộ, nhân viên NH.



Ngân hàng thường có chính sách ưu đãi đối với những khách hàng có số tiền gửi lớn

Cụ thể, khách hàng VIP thường được chăm sóc, ưu đãi đặc biệt, không chỉ là quà tặng vào dịp lễ, Tết, sinh nhật, mà có thể được tặng thêm lãi suất tiết kiệm hoặc giảm lãi vay khi có nhu cầu vốn và cả cho phép được giao dịch tại nhà...

Bà Bùi Thị Thiện Tâm, Giám đốc Eximbank Chi nhánh TP. HCM, kể bà Bình là khách hàng giao dịch của Eximbank Chi nhánh TP từ năm 2007 và đã từng gửi tiết kiệm số tiền lớn nên được ưu đãi đặc biệt. Tuy nhiên, bà Bình không muốn tiếp xúc với nhiều nhân viên của NH, ngoài ông Lê Nguyễn Hưng, nguyên Phó Giám đốc Eximbank Chi nhánh TP. HCM - người lừa và chiếm đoạt tiền trong số tiết kiệm của bà.

Toàn bộ các giao dịch với bà Bình đều do ông Hưng trực tiếp theo dõi, thực hiện, liên hệ khách hàng cũng như phê duyệt trên chứng từ giấy và hệ thống corebanking của Eximbank. Ngay cả bộ phận quỹ khi giao nhận tiền cũng thông qua ông Hưng...

Phó tổng giám đốc một NH cổ phần quy mô lớn tại TP. HCM, thừa nhận chính sách chăm sóc khách hàng VIP của mỗi NH là khác nhau và điều này không vi phạm quy định chung. Gần như NH nào cũng có khách hàng gửi tiết kiệm những khoản tiền lớn từ 5 tỷ đồng trở lên, thậm chí 200-300 tỷ đồng nên chăm sóc đặc biệt đối với những khách hàng này là việc tất yếu, bao gồm cả cho phép một số giao dịch được thực hiện tại nhà của khách hàng.

Thực hiện nghiêm quy định sẽ tránh rủi ro

Bên cạnh việc có phòng, quầy giao dịch đặc biệt cho khách hàng VIP ở chi nhánh và hội sở, NH có thêm dịch vụ thu hộ tiền tại nhà cho khách hàng gửi số tiền lớn để bảo đảm an toàn, an ninh cho người gửi. Một số giao dịch tại nhà đối với khách hàng VIP cũng được phép, tùy sự linh hoạt của từng chi nhánh và mức độ đặc biệt của khách hàng nhưng phải theo đúng quy định là có ít nhất 3 cán bộ NH cùng đến nhà của khách hàng.

"Thậm chí, với những khoản tiền gửi lớn khách cần thu hộ tại nhà sẽ có trực tiếp lãnh đạo chi nhánh, phòng giao dịch, nhân viên giao dịch, thủ quỹ và ô tô của NH... Riêng chứng từ giao dịch phải được thực hiện ở NH và không cho phép ký khống, nhất là khi số tiền hàng tỷ đồng, nếu không sẽ khó tránh rủi ro và dễ bị lợi dụng" - vị phó tổng giám đốc này nói.

Vì sao tình trạng khách hàng VIP bị mất tiền tỉ trong NH lại rộ lên trong thời gian gần đây? Ông Lê Văn Quyết, Tổng Giám đốc Eximbank, phân tích khoảng 5-6 năm trước, khi các NH bị áp lực phải thu hút vốn và cạnh tranh với nhau nên bắt đầu có chính sách đặc biệt chăm sóc khách hàng.

Ban đầu là các giao dịch bình thường, cả NH và khách hàng đều được lợi. Nhưng quá trình làm việc lâu dài, sẽ có sự tin tưởng giữa khách hàng với nhân viên NH và xảy ra nhiều vụ lợi dụng tín nhiệm, lừa đảo, chiếm đoạt tài sản của khách hàng VIP.

"Sau vụ này, chúng tôi đã rà soát những khách hàng VIP tại NH có số dư tiền gửi từ 5 tỷ đồng trở lên xem có giao dịch tại nhà không, có giao dịch ủy quyền không, có rút một phần tiền không" - ông Quyết phân trần.

Theo NLD