TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Vụ khách hàng "tố" Agribank chuyển nhầm tiền: Western Union hoàn trả 100% số tiền cho khách hàng

17:29 06/09/2017

Liên quan đến việc khách hàng tố Agribank chuyển nhầm tiền, ngày 5/9/2017, đại diện Agribank cho biết, phía Western Union đã hoàn lại 100% số tiền (2.960 USD) đến khách hàng.

Ngày 20/8/2017, báo điện tử TH&CL đăng tải bài viết có nội dung về việc chị Lê Thị Thúy (An Dương Vương, Tây Hồ, Hà Nội), ngày 18/5/2017, qua dịch vụ Western union tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam (Agribank) - Chi nhánh Bắc Hà Nội thực hiện giao dịch chuyển 2.960 USD từ Việt Nam sang Ghana (châu Phi) cho chồng. Tuy nhiên, người nhận được tiền không phải là chồng của chị, mà là một người khác trùng tên với chồng chị.

Ngày 5/9/2017, trao đổi với PV, chị Thúy cho biết, đã nhận lại được 100% số tiền (2.960 USD) và chính thức nhận được lời xin lỗi từ Agribank.

Agribank nhận được thông tin do phóng viên báo cung cấp về trường hợp khiếu nại của khách hàng Lê Thị Thuý có địa chỉ tại An Dương, Tây Hồ - Hà Nội về việc chuyển 2.960 USD (Hai ngàn, chín trăm sáu mươi đô la Mỹ) qua dịch vụ Western Union tại Agribank chi nhánh Bắc Hà Nội. Sau khi kiểm tra, rà soát thông tin, Agribank xin có thông tin phản hồi đến Quý báo như sau:

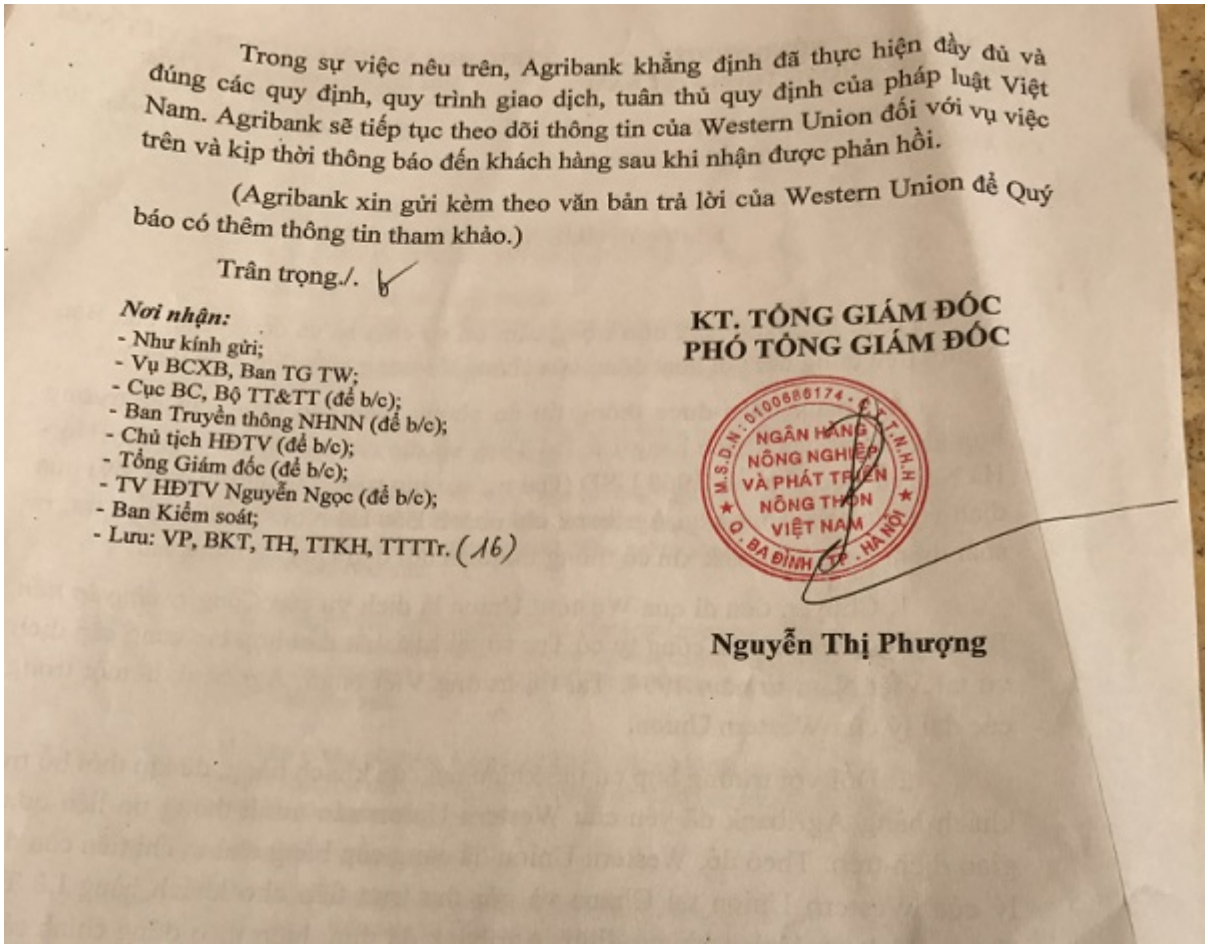
1. Chuyển tiền đi qua Western Union là dịch vụ của *Công ty chuyển tiền Western Union*. Đây là công ty có Trụ sở tại Mỹ, bắt đầu hợp tác cung cấp dịch vụ tại Việt Nam từ năm 1994. Tại thị trường Việt Nam, Agribank là một trong các đại lý của Western Union.

2. Đối với trường hợp cụ thể khiếu nại của khách hàng, để kịp thời hỗ trợ khách hàng, Agribank đã yêu cầu Western Union xác minh thông tin liên quan giao dịch trên. Theo đó, Western Union đã cung cấp bằng chứng chi tiền của đại lý của Western Union tại Ghana và gửi thư trực tiếp cho khách hàng Lê Thị Thuý. Western Union khẳng định: Agribank đã thực hiện theo đúng chính sách tiêu chuẩn dịch vụ; không phát hiện sai phạm trong các thông tin và chứng từ lưu trữ.

3. Ngày 22/6/2017, tại Hà Nội, đại diện Agribank, Western Union đã có buổi gặp và làm việc trực tiếp với khách hàng Lê Thị Thuý. Western Union tiếp tục khẳng định việc chuyển và nhận tiền là đúng quy trình nghiệp vụ của Western Union. Tuy nhiên, sau buổi làm việc trên khách hàng vẫn không đồng ý với giải thích của đại diện Western Union và yêu cầu Western Union cung cấp địa chỉ của đại lý chi trả và người nhận tiền trên bằng chứng chi tiền.

Agribank và Western Union đã có trên 10 năm hợp tác cung ứng dịch vụ huyển tiền chi trả kiều hối tại thị trường Việt Nam, với doanh số hàng trăm iệu USD mỗi năm. Trong quá trình hợp tác Agribank luôn hỗ trợ khách hàng ử dụng dịch vụ được thuận lợi, an toàn và hiệu quả.

Vụ khách hàng "tố" Agribank chuyển nhầm tiền: Western Union hoàn trả 100% số tiền cho khách hàng
https://thuonghieucongluan.com.vn/vu-khach-hang-to-agribank-chuyen-nham-tien-western-union-hoan-tra-100-so-tien-cho-khach-hang-a41577.html



Trong sự việc nêu trên, Agribank khẳng định đã thực hiện đầy đủ và đúng các quy định, quy trình giao dịch, tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam. Agribank sẽ tiếp tục theo dõi thông tin của Western Union đối với vụ việc trên và kịp thời thông báo đến khách hàng sau khi nhận được phản hồi.

(Agribank xin gửi kèm theo văn bản trả lời của Western Union để Quý báo có thêm thông tin tham khảo.)

Trân trọng./.

Nơi nhận:
- Như kính gửi;
- Vụ BCXB, Ban TG TW;
- Cục BC, Bộ TT&TT (để b/c);
- Ban Truyền thông NHNN (để b/c);
- Chủ tịch HĐTV (để b/c);
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- TV HĐTV Nguyễn Ngọc (để b/c);
- Ban Kiểm soát;
- Lưu: VP, BKT, TH, TTKH, TTTTr. (16)

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

Nguyễn Thị Phượng

Trước đó, trong một văn bản gửi cơ quan báo chí về việc khách hàng Thúy tố Agribank chuyển nhầm 2.960 USD, ngân hàng này cho biết đã thực hiện theo đúng chính sách tiêu chuẩn dịch vụ; không phát hiện sai phạm trong các thông tin và chứng từ lưu trữ (Ảnh chụp một phần từ văn bản)

Sáng 6/9, trao đổi với PV, đại diện Agribank thông tin: Được biết, sau khi TH&CL đăng tải thông tin khách hàng Thúy thực hiện chuyển 2.960 USD cho chồng tại Agribank - Chi nhánh Bắc Hà Nội, nhưng người nhận tiền không phải chồng của chị. Phía Agribank đã khẩn trương, tích cực rà soát lại quá trình giao dịch của khách hàng Thúy.

Ngày 5/9, theo đề nghị của Western union, tại trụ sở Agribank - Chi nhánh Bắc Hà Nội, đại diện Agribank đã thay mặt Western union thông báo kết quả khiếu nại của khách hàng Thúy như sau: "Western union đồng ý hoàn lại số tiền gốc và phí cho khách hàng cho dù quy trình chi trả tiền là đúng".

Đến nay, khách hàng Thúy đã nhận lại được toàn số tiền do Western union hoàn trả.

Thông tin báo chí về giao dịch chuyển tiền của chị Thúy sang Ghana cho chồng, phía Agribank đã thực hiện theo đúng chính sách tiêu chuẩn dịch vụ.

Về lỗ hổng trong bảo mật thông tin của khách hàng khi thực hiện giao dịch qua Western union ra nước ngoài tại Agribank, đại diện Agribank cho biết: “Đây không phải dịch vụ qua thẻ và dịch vụ khác. Đây là dịch vụ đại lý thuần thúy, họ nói thế nào thì mình triển khai như vậy, do đó rất khó trong việc cảnh báo, lưu ý cho khách hàng khi thực hiện giao dịch này”.

Hoan Nguyễn