

TOÀ ÁN NHÂN DÂN
TỈNH BẮC NINH

Bản án số: 78/2024/DS-PT
Ngày 02 tháng 7 năm 2024
V/v "Tranh chấp hợp đồng cung
ứng dịch vụ"

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NHÂN DANH
NƯỚC CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TÒA ÁN NHÂN DÂN TỈNH BẮC NINH

- Với thành phần Hội đồng xét xử phúc thẩm gồm có:

Thẩm phán - Chủ tọa phiên tòa: Bà Nguyễn Tuyết Mai.

Các Thẩm phán: Ông Nguyễn Thanh Bình

Ông Hoàng Ngọc Sơn

- Thư ký phiên tòa: Ông Chu Quang Duy, Thư ký Tòa án nhân dân tỉnh Bắc Ninh.

- Đại diện Viện kiểm sát nhân dân tỉnh Bắc Ninh tham gia phiên tòa: Bà Nguyễn Thị Thu Trang - Kiểm sát viên.

Ngày 02 tháng 4 năm 2024, tại trụ sở Tòa án nhân dân tỉnh Bắc Ninh xét xử phúc thẩm công khai vụ án thụ lý số: 109/2024/TLPT-DS ngày 22/4/2024 về "Tranh chấp hợp đồng cung ứng dịch vụ".

Do bản án dân sự sơ thẩm số: 06/2024/DSST Ngày 28/02/2024 của Tòa án nhân dân thành phố Từ Sơn, tỉnh Bắc Ninh bị kháng cáo, kháng nghị.

Theo quyết định đưa vụ án ra xét xử phúc thẩm số: 112/2024/QĐPT-DS ngày 04 tháng 6 năm 2024 giữa các đương sự:

- Nguyên đơn: Bà Trần Thị C, sinh năm 1974; Địa chỉ: Số A, ngõ D đường L, phu phố Đ, phường C, thành phố T, tỉnh Bắc Ninh. Có mặt;

Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho nguyên đơn: Luật sư Lê Ngọc H, Văn phòng L; Địa chỉ: Số F, tổ A, thị trấn S, huyện S, thành phố Hà Nội. Có mặt;

- Bị đơn: Ngân hàng thương mại cổ phần K1 (T1); Địa chỉ: Số F Q, phường T, quận H, thành phố Hà Nội;

Người đại diện theo pháp luật: Ông Hồ Hùng A, chức vụ: Chủ tịch Hội đồng quản trị T1.

Người đại diện theo ủy quyền: Bà Vũ Thanh N, bà Nguyễn Thị Hồng M, ông Ngô Đức K, bà Nguyễn Thị D và bà Vũ Thị H1; Địa chỉ: Tầng A và C, đường T, phường Đ, thành phố T, tỉnh Bắc Ninh theo Giấy ủy quyền số 246/2023/UQ-TCB ngày 04/12/2023 (Bà N, bà M, bà H1, bà D có mặt, ông K vắng mặt).

Người làm chứng: Bà Nguyễn Thị Mỹ H2, sinh năm 1994; Đơn vị công tác: Ngân hàng thương mại cổ phần K1 chi nhánh T2; Chỗ ở: Thôn Đ, xã N, huyện T, tỉnh Bắc Ninh (Bà H2 vắng mặt tại phiên tòa);

NỘI DUNG VỤ ÁN:

Theo bản án sơ thẩm và các tài liệu có trong hồ sơ thì vụ án có nội dung như sau:

* Nguyên đơn bà Trần Thị C1 trình bày: Buổi sáng ngày 23/04/2022, bà Trần Thị C1 đến Ngân hàng thương mại cổ phần K1 - chi nhánh T2 (viết tắt là T1) để mở 01 tài khoản giao dịch mang tên Trần Thị C1. Sau khi kiểm tra bản chính hộ chiếu số C4226239 do bà C1 xuất trình, nhân viên quầy giao dịch tại tầng 1 đã đưa cho bà C1 xem 01 giấy Đề nghị kiêm Hợp đồng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản T1 rồi hướng dẫn bà C1 chỗ cần ký tên, ghi rõ họ và tên “Trần Thị C1”. Trong quá trình giao dịch tại quầy, khi được hỏi số điện thoại thường dùng, bà C1 có đọc cho nhân viên quầy giao dịch số điện thoại thường dùng là 0904651098. Một lúc sau nhân viên quầy giao dịch báo cho bà C1 biết thủ tục mở tài khoản cá nhân đã xong, số tài khoản của bà C1 tại T1 là 19038430889.01.8.

Sau khi mở xong tài khoản tại T1 bà C1 đã gọi điện, nhắn tin, thông báo số tài khoản 19038430889.01.8 cho người thân nhờ chuyển khoản vào tài khoản này tổng số tiền 15 tỷ đồng để bà C1 chứng minh tài chính trong sạch không liên quan đến hành vi rửa tiền của tội phạm ma túy theo đúng yêu cầu, hướng dẫn qua điện thoại di động của một cán bộ điều tra Công an thành phố Đ. Từ ngày 23/04/2022 đến ngày 24/04/2022 người thân của bà C1 đã chuyển tổng số tiền 14.660.000.000 đồng vào tài khoản 19038430889.01.8 mang tên bà Trần Thị C1 tại T1. Trong khoảng thời gian này bà C1 không nhận được bất cứ cuộc điện thoại hay tin nhắn nào của T1 về biến động số dư trong tài khoản của bà C1 gửi đến số điện thoại 0904651098 đã cung cấp cho nhân viên T1 khi giao dịch mở tài khoản.

Sáng ngày 25/04/2022, bà C1 đến T1 đề nghị nhân viên Ngân hàng kiểm tra số dư tài khoản 19038430889.01.8, bà C1 được thông báo số dư là 99.983 đồng, trong khi bà C1 không thực hiện bất cứ giao dịch rút tiền trực tiếp hay gián tiếp nào. Vì vậy, bà C1 yêu cầu T1 bồi thường thiệt hại số tiền 14.660.000.000 đồng trong tài khoản số 19038430889.01.8 của bà Trần Thị C1 mở tại T3 ngày 23/4/2022, với các lý do sau đây:

Thứ nhất, nhân viên quầy giao dịch của T1 đã có các lỗi sai phạm nghiệp vụ chuyên môn khi tư vấn thủ tục và lập Hồ sơ mở tài khoản cá nhân cho bà C1 như:

1.1 Không giải thích các điều khoản ghi trong Đề nghị kiêm hợp đồng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản dành cho KHCN từ đủ 15 tuổi trở lên cho bà C1 hiểu, chỉ hướng dẫn bà C1 chỗ cần ký tên, ghi rõ họ và tên “Trần Thị C1” 02 lần vào giấy đó;

1.2 Không hướng dẫn cho bà C1 tải App của T1 vào điện thoại cá nhân;

- 1.3 Không cấp mật khẩu cho bà C1 biết;
- 1.4 Không hướng dẫn bà C1 mở Internet Banking cho chủ tài khoản;
- 1.5 Không hướng dẫn cho bà C1 cách bảo mật số tiền mà bà C1 và người thân của bà C1 đã chuyển vào tài khoản mới mở tại Ngân hàng T1 Chi nhánh T2;
- 1.6 Không tư vấn cho bà C1 biết về tính năng sản phẩm và hậu quả pháp lý, rủi ro có thể xảy ra bất cứ lúc nào;
- 1.7 Không tư vấn cho bà C1 về tầm quan trọng của tin nhắn SMS và mã OTP để bà C1 lựa chọn có đăng ký tin nhắn gửi từ T1 tới số điện thoại di động của bà C1;
- 1.8 Nhân viên quầy giao dịch tự điền các thông tin thay bà C1 khi chưa giải thích quy định cụ thể là sai quy trình, nhân viên quầy giao dịch chỉ có thể hỗ trợ bà C1 trong việc điền/tích vào các ô, cột có nội dung liên quan đến việc mở Tài khoản mới;
- 1.9 Nhân viên quầy giao dịch không khuyến cáo cho bà C1 biết về việc có kẻ gian luôn luôn tìm mọi cách để hack tiền trong tài khoản của khách hàng nếu khách hàng để lộ hoặc bị chiếm quyền kiểm soát mã OTP của khách hàng;
- 1.10 Nhân viên quầy giao dịch không đưa cho bà C1 đọc, cũng không giải thích cho bà C1 biết nội dung của quy định của hệ thống T1 như: Điều khoản và điều kiện về mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến trên kênh ngân hàng điện tử của T1; Điều khoản, điều kiện đăng ký và sử dụng phương thức xác thực dành cho khách hàng cá nhân; Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử khách hàng cá nhân của T1.

Điện thoại di động của bà C1 không nhận được bất kỳ một tin nhắn SMS hướng dẫn, cảnh báo hay biến động số dư nào từ phía Ngân hàng T1 trong các ngày 23,24,25/04/2022. Đây cũng là nguyên nhân chính dẫn đến mọi giao dịch tiền chuyển đến tài khoản 19038430889.01.8 mang tên Trần Thị C1 và tiền chuyển đi từ số tài khoản này của bà C1 đều không nhận được bất kỳ một tin nhắn hay thông báo nào trên điện thoại cá nhân của bà C1 và hậu quả là bà C1 bị mất toàn bộ số tiền 14.660.000.000 đồng trong tài khoản số 19038430889.01.8 mang tên Trần Thị C1 mở tại T1 từ ngày 23/4/2022.

Thứ hai, từ nhân viên, cán bộ quản lý đến lãnh đạo T1 khi biết bà C1 bị mất 14.660.000.000 đồng trong tài khoản số 19038430889.01.8 đều thể hiện thái độ bàng quan, vô cảm, vô trách nhiệm, không hành động bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách hàng mà chỉ hướng dẫn bà C1 đi trình báo cơ quan công an để công an giải quyết theo quy định của pháp luật. Thậm chí T1 còn che dấu thông tin, không cung cấp đầy đủ và kịp thời các thông tin nghiệp vụ liên quan đến việc bà C1 bị mất tiền dẫn đến Cơ quan CSĐT công an tỉnh B chưa đủ cơ sở pháp lý khởi tố vụ án hình sự “Sử dụng mạng máy tính, mạng viễn thông, phương tiện điện tử thực hiện hành vi chiếm đoạt tài sản” tại T1.

Theo bà C1, T1 đã có nhiều lỗi vi phạm dẫn đến hậu quả bà C1 bị mất số tiền 14.660.000.000 đồng trong tài khoản số 19038430889.01.8 như sau:

2.1 Không báo cáo ngay sự việc đặc biệt nghiêm trọng trên đây cho Ngân hàng N2 và Hội sở của T1 biết để có hướng dẫn xử lý sự cố kẻ gian dùng thủ đoạn bất hợp pháp rút tiền của khách hàng;

2.2 Không áp dụng các biện pháp nghiệp vụ khẩn cấp cần thiết và không đề xuất với các cơ quan chức năng có biện pháp để ngăn cản kẻ gian tẩu tán tiền của bà C1 đi nơi khác;

2.3 Không áp dụng biện pháp nghiệp vụ chuyên môn truy tìm đường đi của số tiền 14.660.000.000 đồng trong tài khoản số 19038430889.01.8 của bà C1 bị rút mất.

* Người đại diện theo ủy quyền của Ngân hàng T1 trình bày:

1. Sáng ngày 23/04/2022, bà Trần Thị C1 đến phòng T1 lấy số thứ tự giao dịch và vào quầy gặp chuyên viên tư vấn, bà C1 có nhu cầu mở tài khoản, đăng ký dịch vụ chuyển tiền trên điện thoại T1 và phát hành thẻ thanh toán. Chuyên viên tư vấn của T1 là bà Nguyễn Thị Mỹ H2 đã trực tiếp gặp và tiếp nhận các thông tin/ nhu cầu giao dịch của bà C1. Theo quy định của pháp luật và nội bộ tại T1, chuyên viên tư vấn đề nghị bà C1 cung cấp các giấy tờ pháp lý tùy thân (Chứng minh thư/Căn cước công dân/Hộ chiếu) trước khi tiến hành các giao dịch mở tài khoản cho Khách hàng.

Sau khi kiểm tra Hộ chiếu, chuyên viên tư vấn xác định bà C1 đủ điều kiện giao dịch. Trên cơ sở nhu cầu của khách hàng, chuyên viên của T1 tiến hành tư vấn gói tài khoản chuẩn cho khách hàng bao gồm: Tài khoản thanh toán, thẻ ATM và dịch vụ B chuyển tiền trên điện thoại T1. Ngoài ra, còn tư vấn rõ các loại phí phát sinh mà bà C1 phải trả khi sử dụng các dịch vụ.

Riêng đối với dịch vụ nhận biến động số dư tài khoản, chuyên viên đã giới thiệu với bà C1 về các hình thức nhận thông báo: Qua ứng dụng Techcombank Mobile (thông báo biến động qua app Ngân hàng điện tử trên điện thoại) hoặc tin nhắn SMS banking (tin nhắn điện thoại). Trong quá trình tư vấn, chuyên viên đã tư vấn rõ về tính năng của từng hình thức và mức phí phải trả với dịch vụ SMS banking (tùy vào số lượng tin nhắn nhận được trong tháng, phí tối thiểu 12.000đ/tháng và tối đa 75.000đ/tháng chưa bao gồm VAT); còn việc nhận biến động số dư qua ứng dụng T1 khách hàng sẽ vào app tự đăng ký và được miễn phí nhận thông báo. Số điện thoại bà C1 đăng ký với Ngân hàng là số 0904651098, bà C1 không đăng ký sử dụng email. Vì vậy hệ thống T1 tự điền trường thông tin trên email là: missing@email.com (thông tin mặc định không phải là email tồn tại).

Sau khi được tư vấn đầy đủ, bà C1 không lựa chọn dịch vụ nhận biến động số dư tài khoản qua SMS banking (phải trả phí), mà chỉ lựa chọn dịch vụ nhận biến động số dư tài khoản trên T1 (dịch vụ miễn phí). Đây là lý do tại sao bà C1 không nhận được thông báo biến động số dư Tài khoản được gửi vào số điện thoại đã đăng ký, việc nhận biến động số dư tài khoản chỉ thể hiện trên app T1.

Trên cơ sở được tư vấn rõ ràng, bà C1 đã đồng ý sử dụng các dịch vụ của T1. Với giấy tờ tùy thân bà C1 cung cấp, chuyên viên tư vấn đã thực hiện các bước khai báo thông tin cá nhân của khách hàng trên hệ thống T1 theo đúng quy định của pháp luật. Chuyên viên in hồ sơ mở tài khoản của Khách hàng (*Đề nghị kiêm Hợp đồng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài K2*) và gửi lại cho bà C1 để kiểm tra toàn bộ các thông tin.

Trong quá trình bà C1 kiểm tra các thông tin, chuyên viên tư vấn đã giải thích cặn kẽ các trường thông tin trên *Đề nghị kiêm Hợp đồng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản cùng Điều khoản, điều kiện về mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản tại T1* để bà C1 hiểu rõ, bà C1 không có ý kiến và đồng ý với toàn bộ các nội dung được nêu tại *Đề nghị kiêm Hợp đồng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản T1* nên đã ký và ghi rõ họ tên vào trang 03 của Hợp đồng. Như vậy, việc bà C1 ký xác nhận và ghi rõ họ tên tại trang 3/3 của *Đề nghị kiêm Hợp đồng mở tài khoản* đồng nghĩa với việc bà C1 đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với toàn bộ các nội dung của Điều khoản, điều kiện về mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản tại T1.

Ngoài ra, về dịch vụ Techcombank Mobile, chuyên viên tư vấn có hỏi ý kiến bà C1 về việc khách hàng muốn đăng ký tên đăng nhập vào ứng dụng T1 là số điện thoại 0904651098 hay tên đăng nhập nào khác, bà C1 xác nhận muốn để tên đăng nhập là số điện thoại. Theo đó, bà C1 đã được hỗ trợ hoàn thành đăng ký dịch vụ T1 mobile theo số điện thoại 0904651098 là số điện thoại để nhận mật khẩu kích hoạt E-banking và các phương thức xác thực giao dịch (SMS OTP hoặc Smart OTP).

Sau khi hồ sơ của bà C1 được phê duyệt, hệ thống T1 gửi mật khẩu kích hoạt ứng dụng tới số điện thoại khách hàng đăng ký: 0904651098 thông qua mạng viễn thông. Chuyên viên tư vấn hướng dẫn khách hàng tải, cài đặt ứng dụng T1 về điện thoại và hướng dẫn khách hàng tự thực hiện việc đổi mật khẩu. Trong quá trình khách hàng tự đổi mật khẩu và kích hoạt Smart OTP, chuyên viên tư vấn đã giải thích rõ với khách hàng về việc: *“Khách hàng phải bảo mật thông tin về mật khẩu đăng nhập, mã OTP...; và Tuyệt đối không được cung cấp các thông tin bảo mật nêu trên cho bất cứ ai”*

Sau khi rời khỏi T1, bà C1 đã tự tiến hành các thao tác liên quan đến việc hủy sử dụng thiết bị di động trên điện thoại Iphone 11 Promax và đăng ký sử dụng thiết bị di động S1 A13 để sử dụng ứng dụng T1 như đã nêu tại phần tóm tắt vụ việc.

Do vậy, việc bà C1 sử dụng thông tin tài khoản ngân hàng điện tử gồm tên đăng nhập, mật khẩu tạm thời để đăng nhập ứng dụng Techcombank Mobile cũng như nhập mã xác thực và đổi thành công mật khẩu tại quầy giao dịch của T1 (*tất cả các thông tin này đều được gửi đến số điện thoại 0904.651.098 của bà C1*). Bà C1 cũng là người tự thực hiện các thao tác này đồng nghĩa với việc bà C1 đã kích hoạt thành công ứng dụng T1 ngay tại quầy giao dịch của T1. Do đó, tại Đơn khởi kiện bà C1 cho rằng T1 không hướng

dẫn bà **C1** cài đặt, kích hoạt dịch vụ và cấp mật khẩu đăng ký sử dụng dịch vụ Techcombank Mobile là không đúng sự thật.

Ngoài ra, trong suốt thời gian bà **C1** có mặt tại **T1** để thực hiện các dịch vụ mở tài khoản, chuyên viên tư vấn đã tiến hành đúng, đầy đủ các thủ tục, nghiệp vụ theo quy định của pháp luật, **Ngân hàng N2**...liên quan đến việc:

- (i) *Kiểm tra thông tin Khách hàng.*
- (ii) *Tư vấn, giải thích rõ các dịch vụ theo yêu cầu của Khách hàng (tính năng sản phẩm, phí dịch vụ, bảo mật thông tin mật khẩu đăng nhập và mã OTP...).*
- (iii) *Chuyên viên của **T1** nhập liệu các thông tin của Khách hàng vào hệ thống của **T1** trên cơ sở các Giấy tờ tùy thân, các thông tin do Khách hàng cung cấp, nhập liệu các dịch vụ Khách hàng xác nhận đồng ý sử dụng. Sau khi in Đề nghị kèm hợp đồng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản, chuyên viên đã tư vấn/giải thích rõ tất cả các điều khoản/trường thông tin tại Văn bản này cho Khách hàng; bà **C1** không có ý kiến và đồng ý ký tên xác nhận.*
- (iv) *Hướng dẫn tải app **T1** trên điện thoại di động. Ngân hàng đã cung cấp mật khẩu và hướng dẫn bà **C1** kích hoạt và sử dụng dịch vụ internetbanking thành công tại quầy.*
- (v) *Tư vấn giải thích về tầm quan trọng của các thông tin đăng nhập, mật khẩu, mã OTP và bảo mật thông tin khách hàng...*

Như vậy, việc bà **C1** khởi kiện cho rằng chuyên viên tư vấn của **T1** đã có sai phạm về mặt nghiệp vụ chuyên môn khi tư vấn thủ tục và lập hồ sơ mở tài khoản cho bà **C1** là không đúng.

2. Việc xử lý lệnh giao dịch của bà **C1**:

a. Về hạn mức giao dịch/ngày trên ứng dụng Techcombank Mobile:

Căn cứ vào Đề nghị mở tài khoản thanh toán và đăng ký dịch vụ **ngân hàng T1** của bà **C1**, **T1** đã cung cấp cho bà **C1** các yếu tố định danh riêng cho chính khách hàng bao gồm:

- +*Tên truy cập (là số điện thoại của bà **C1** - 0904651098).*
- +*Mật khẩu truy cập.*
- + *Mã số bí mật dùng một lần (mã OTP) để kích hoạt và sử dụng dịch vụ Techcombank Mobile, mã OTP được gửi duy nhất đến số điện thoại 0904651098 do khách hàng đăng ký khi mở tài khoản.*

Sau khi nhận các thông tin trên, bà **C1** đã thực hiện các thao tác liên quan đến việc hủy sử dụng thiết bị di động trên điện thoại Iphone 11 Promax và đăng ký sử dụng thiết bị di động **S1** A13 để sử dụng ứng dụng **T1**.

Từ ngày 23/04/2022 đến ngày 25/04/2022, tài khoản của Khách hàng đã phát sinh các giao dịch chuyển khoản trên ứng dụng này với tổng số tiền là 14.660.000.000 đồng, cụ thể như sau:

- Ngày 23/04/2022 (từ 10 giờ 15 phút đến 10 giờ 39 phút), tài khoản của bà **C1** phát sinh 13 giao dịch chuyển tiền với tổng hạn mức trong ngày là 5.000.000.000đ, phương thức xác thực giao dịch là Smart- OTP.

- Ngày 24/04/2022 (từ 9 giờ 07 phút đến 9 giờ 17 phút), tài khoản của bà **C1** phát sinh 13 giao dịch chuyển tiền với tổng hạn mức trong ngày là 5.000.000.000đ, phương thức xác thực giao dịch là Smart- OTP.

- Ngày 25/04/2022 (từ 8 giờ 11 phút đến 16 giờ 29 phút), tài khoản của bà **C1** phát sinh 13 giao dịch chuyển tiền với tổng hạn mức trong ngày là 4.659.900.000đ, phương thức xác thực giao dịch là Smart- OTP.

Đối với số tiền 9.659.900.000đ chuyển khoản đi được hiển thị trên sao kê giao dịch ngày 25/04/2022 từ tài khoản khách hàng số 19038430889018 của bà **Trần Thị C1**: **T1** đã kiểm tra dữ liệu giao dịch cho thấy thực tế số tiền này được chuyển khoản trong 02 ngày (ngày 24/04/2022: chuyển 5.000.000.000đ và ngày 25/04/2022 chuyển 4.659.900.000đ). Tuy nhiên, do ngày 24/04/2022 là ngày chủ nhật (ngày nghỉ), nên dữ liệu sẽ được cập nhật vào ngày làm việc kế tiếp trên bản sao kê giao dịch tài khoản của khách hàng.

Theo quy định thì hạn mức chuyển khoản tối đa khách hàng chủ động thực hiện trên ứng dụng Internet Banking/Mobile Banking tại **T1** là 5 tỷ đồng/ngày; giá trị 01 lần thực hiện giao dịch là 499 triệu đồng/01 lần chuyển khoản. Do vậy, số tiền 9.659.900.000đ trong tài khoản số 190384308889.01.8 của bà **C1** được chuyển đi từ ứng dụng **T1** được thực hiện trong vòng 02 ngày là phù hợp với hạn mức giao dịch trong ngày theo quy định.

b. Về tính hợp pháp của các giao dịch thực hiện trên ứng dụng **T1** từ ngày 23/4/2022 đến ngày 25/4/2022.

Theo quy định của Điều khoản, điều kiện về mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản tại **T1** (đính kèm và được đề cập trong Đề nghị kiểm hợp đồng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản được ký giữa **T1** và bà **C1**) có quy định như sau:

(i) Về vấn đề bảo mật trong quá trình sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử:

*“2.2. Khách hàng hiểu rằng Thiết bị điện tử được đăng ký là một trong những công cụ cần thiết để Khách hàng có thể sử dụng qua dịch vụ **Ngân hàng T1**. Đồng thời, Khách hàng nhận thức được có thể phát sinh các rủi ro gian lận, lợi dụng cho các Dịch vụ tài khoản sử dụng qua dịch vụ Ngân hàng điện tử của Khách hàng nếu Khách hàng làm mất thiết bị điện tử. Do đó, Khách hàng đồng ý và cam kết chịu trách nhiệm bảo quản Thiết bị điện tử, đảm bảo Khách hàng là người sở hữu hợp pháp và duy nhất thiết bị điện tử tại thời điểm thiết bị được cài đặt ứng dụng Mobile Banking các ứng dụng Ngân hàng điện tử khác của **T1** cung cấp. Khách hàng không được rời thiết bị đầu cuối hoặc thiết bị khác mà khách hàng sử dụng để kết nối với dịch vụ (bao gồm các thiết bị do **T1** cung cấp để khách hàng tự giao dịch tại các điểm giao dịch của **T1**) vào bất*

kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng các thiết bị đó (đặc biệt khi Khách hàng đăng nhập dịch vụ Ngân hàng điện tử của T1).

2.3. Khách hàng cam kết là người duy nhất và chủ động kiểm soát toàn bộ việc truy cập vào thiết bị (bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc Khách hàng là người duy nhất và tự thiết lập khóa thiết bị, nhận dạng sinh trắc học). Khách hàng không khai báo bất cứ chi tiết nào của yếu tố định danh và/hoặc yếu tố định danh và/hoặc yếu tố bảo mật bao gồm nhưng không giới hạn: tên truy cập, mật khẩu, mã bảo mật...sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử trên các ứng dụng, website không chính thức hoặc bất kỳ kênh nào khác mà không được T1 thông báo trên website của T1.

2.5. Khách hàng phải chịu trách nhiệm đảm bảo rằng thiết bị điện tử và các thiết bị khác mà khách hàng sử dụng (trừ các thiết bị của T1 cung cấp để Khách hàng tự thực hiện) để kết nối với các Dịch vụ Ngân hàng điện tử là không có và được bảo vệ chắc chắn khỏi virus và các phần mềm gây hại”.

(ii) Giao dịch thực hiện qua Dịch vụ Ngân hàng điện tử:

“3.8 Bất kỳ giao dịch Ngân hàng T1 đã được Hệ thống Ngân hàng điện tử thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng trên Dịch vụ Ngân hàng điện tử, không phân biệt loại hình của giao dịch (dù là giao dịch chuyển tiền, thanh toán, gửi tiết kiệm, rút tiền...hay giao dịch đăng ký, xác nhận đối với bất kỳ chứng từ, hợp đồng, văn bản, thỏa thuận và các tài liệu khác dưới dạng điện tử) sẽ được T1 xem là có giá trị và không hủy ngang, và các giao dịch này được Khách hàng cam kết, chấp thuận là giao dịch do Khách hàng là bên duy nhất thực hiện, Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, hợp pháp của các giao dịch do mình thực hiện qua Dịch vụ Ngân hàng điện tử).”

(iii) Quy định về cung cấp và sử dụng Ngân hàng điện tử của T1:

“6.4. Khách hàng sử dụng Dịch vụ theo các nội dung hướng dẫn về Dịch vụ Ngân hàng điện tử do T1 quy định và đăng tải trên website: www.T1.com.vn hoặc công bố tại quầy giao dịch của T1. Trường hợp khách hàng không đồng ý với những thay đổi về nội dung Dịch vụ, Khách hàng có quyền đơn phương chấm dứt sử dụng dịch vụ...

6.7. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo thiết bị điện tử và phần mềm, việc sử dụng mạng của Khách hàng đáp ứng được các tiêu chí tối thiểu để có thể truy cập được Dịch vụ và đảm bảo yếu tố bảo mật, thường xuyên duy trì phần mềm diệt virus trên các thiết bị điện tử sử dụng truy cập Dịch vụ. T1 không chịu trách nhiệm với việc mất dữ liệu, phần mềm hỏng hóc thiết bị truy cập trong quá trình sử dụng dịch vụ.”

(iv) Trách nhiệm của Khách hàng:

“2.19.3. Nhận biết nghĩa vụ của Khách hàng:

Các giao dịch Ngân hàng điện tử và T có thể có rủi ro nhất định về tính bảo mật, tính liên tục, các sự kiện bất khả kháng như: sự cố đường truyền, điện, mạng, thiết bị điện tử, vi rút, các lỗi kỹ thuật, các nhầm lẫn, hoặc gian lận...Khách hàng chịu trách nhiệm đã có đánh giá, nhận biết đầy đủ về các rủi

ro có thể phát sinh. Trừ trường hợp **T1** có lỗi Khách hàng, chấp nhận thực hiện các giao dịch gánh chịu mọi rủi ro phát sinh.

Căn cứ vào các quy định như trích dẫn trên, phía Khách hàng cũng có các trách nhiệm phải tự nhận thức được các rủi ro khi sử dụng các dịch vụ trên Ngân hàng điện tử, theo đó Khách hàng phải tự cân nhắc về việc có sử dụng hay không và phải tự chịu trách nhiệm về các rủi ro phát sinh trong quá trình sử dụng.

Trong trường hợp này, khi thực hiện dịch vụ Internetbanking thì Khách hàng phải tiến hành đăng nhập trên hệ thống bằng User mà Khách hàng đã đăng ký sử dụng với ngân hàng, Mật khẩu đăng nhập do Khách hàng tự thiết lập và Mã OTP được khởi tạo thành công trên thiết bị điện thoại Khách hàng đã đăng ký với ngân hàng (chỉ điện thoại của Khách hàng mới tạo được các mã OTP này và mã OTP được Khách hàng xác nhận và gửi thành công đến hệ thống ngân hàng). Như vậy, một giao dịch được thực hiện hợp lệ phải đảm bảo các yếu tố bảo mật trên. Theo nguyên tắc bảo mật này, chỉ Khách hàng mới có quyền được biết các mật khẩu đăng nhập cũng như OTP để thực hiện các giao dịch chuyển tiền.

Như vậy, việc bà **C1** đăng nhập vào hệ thống bằng User và mật khẩu do chính bà **C1** tự thiết lập và xác nhận giao dịch bằng mã OTP đã thể hiện ý chí thực hiện giao dịch của bà **C1** và các giao dịch này được coi là hợp lệ, đúng quy định của pháp luật/quy định của nội bộ **T1**. Bởi lẽ thông thường sim điện thoại (số điện thoại) của bà **C1** được quản lý và sử dụng bởi chính bà **C1**.

Ngoài ra, theo nội dung Công văn số 2035/CV-PC02 đề ngày 20/06/2022 của cơ quan Cảnh sát Điều tra (CSĐT) Công an tỉnh B, cơ quan CSĐT cho biết đang xác minh nội dung đơn tố giác tội phạm của bà **C1**. Nội dung tố giác như sau: “Chị **C1** tố giác đối tượng Tô Ngọc D1 (không rõ năm sinh, địa chỉ), số hiệu 12191, công tác tại Cục quản lý giao thông đường bộ thành phố Đ và đối tượng H3 (không rõ năm sinh, địa chỉ), công tác tại Cục Cảnh sát điều tra tội phạm về ma túy có hành vi Lừa đảo chiếm đoạt 26.560.000.000 đồng (Hai sáu tỷ, năm trăm sáu mươi triệu đồng) của chị **C1**, với phương thức, thủ đoạn như sau: Các đối tượng thông báo chị **C1** tham gia giao thông gây tai nạn tại TP Đà Nẵng và liên quan đến đường dây buôn ma túy, rửa tiền. Đối tượng H3 yêu cầu chị **C1** lập 02 tài khoản ngân hàng và cài đặt phần mềm tên “phần mềm bảo mật” vào máy điện thoại của chị **C1**. Sau đó đối tượng H3 yêu cầu chị **C1** chuyển 26.560.000.000 vào 02 tài khoản ngân hàng trên để chứng minh nguồn tiền của chị **C1** trong sạch và không liên quan đến đường dây buôn ma túy, rửa tiền. Khi chuyển tiền vào 02 tài khoản trên thì chị **C1** bị các đối tượng thực hiện lệnh chuyển toàn bộ 26.560.000.000 của chị **C1** đi các tài khoản ngân hàng khác mà không được sự đồng ý của chị **C1**”.

Với các thông tin nêu trên, thể hiện rõ bà **C1** đã bị những kẻ gian lừa đảo để đánh cắp quyền truy cập/sử dụng điện thoại thông qua việc cài đặt phần mềm tên “phần mềm bảo mật” để thực hiện hành vi chiếm đoạt số tiền 14.660.000.000 đồng trong tài khoản của bà **C1** tại **T1**. Do đó, việc bà **C1** cho

rằng, nguyên nhân bà C1 bị mất tiền trong tài khoản mở tại T1 do lỗi của T1 là không đúng và không có cơ sở. Trường hợp này bà C1 phải tự chịu trách nhiệm về các rủi ro phát sinh trong quá trình sử dụng Ngân hàng điện tử vì không bảo mật các thông tin trong quá trình sử dụng thiết bị điện thoại.

Ngoài ra, T1 đã thực hiện đúng trách nhiệm của Tổ chức cung cấp dịch vụ thanh toán trong việc phối hợp cung cấp thông tin/báo cáo làm việc với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và hướng dẫn khách hàng trình báo vụ việc.

Ngày 26/04/2022, bà C1 đến Techcombank đề nghị sao kê giao dịch tài khoản và tại đây bà C1 thông báo cho T1 biết sự việc bà C1 bị lừa đảo. Sau khi tiếp nhận thông tin từ bà C1, T1 đã hướng dẫn bà C1 thủ tục đăng xuất truy cập khỏi ứng dụng Techcombank Mobile, đồng thời hướng dẫn bà C1 trình báo đến cơ quan công an có thẩm quyền để làm rõ sự việc. Sau đó, bà C1 làm đơn trình báo sự việc đến cơ quan CSĐT công an tỉnh B.

Trong quá trình giải quyết vụ việc, T1 đã phối hợp với cơ quan CSĐT trong việc cung cấp toàn bộ các thông tin về giao dịch của bà C1 theo đúng yêu cầu của cơ quan CSĐT.

Như vậy, T1 đã thực hiện đúng và đầy đủ trách nhiệm của Tổ chức cung cấp dịch vụ thanh toán trong việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng, tuân thủ và phối hợp với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để cung cấp toàn bộ các thông tin trong quá trình xử lý vụ việc theo đúng quy định của pháp luật. Vì vậy, việc bà C1 cho rằng T1 thiếu trách nhiệm trong việc không phối hợp với cơ quan CSĐT (giấu thông tin), không có các biện pháp hạn chế, ngăn chặn kẻ xấu tẩu tán tiền...trong tài khoản của bà C1 là không đúng. Việc xác định các yếu tố dấu hiệu tội phạm, khởi tố vụ án thuộc quy định của pháp luật tố tụng hình sự và nghiệp vụ của cơ quan cảnh sát điều tra. Do đó, việc bà C1 cho rằng T1 không cung cấp thông tin dẫn đến việc Cơ quan điều tra không đủ cơ sở pháp lý để khởi tố hình sự là không đúng.

Vì vậy, T1 đề nghị Tòa án không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của Nguyên đơn.

Tại phiên tòa sơ thẩm bà C1 trình bày không được xem, đọc Điều khoản, điều kiện về mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản tại T1. Ngay cả Đề nghị kiêm hợp đồng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản T1 mà bà H2 nhân viên Ngân hàng đưa cho bà C1 cũng không đọc mà chỉ ký theo hướng dẫn của nhân viên. Vì bà C1 chỉ được học hết lớp 3, khả năng đọc hạn chế nên bà C1 không tự đọc và cũng không nhờ nhân viên Ngân hàng đọc hộ. Bà C1 cũng khẳng định bà không cung cấp mật khẩu, mã OTP cho bất cứ ai. Bà C1 thừa nhận vào sáng ngày 22/04/2022 có một người gọi điện đến máy điện thoại của bà tên là Tô Ngọc D1, sau đó là đối tượng tên H3 tự giới thiệu là Công an có yêu cầu bà C1 mở Tài khoản tại 02 Ngân hàng để chứng minh tài chính. Vì vậy, bà C1 đã đến T1 mở tài khoản giao dịch. Bà C1 cũng xác nhận nghe theo hướng dẫn của đối tượng tên H3, ngày 22/04/2022 bà C1 đã mua 01 máy điện thoại di động SamsungGalaxy A13 có IMEI1: 352469850112328, IMEI2:

352469850112328 để sử dụng những khi liên lạc với đối tượng H3 và cũng lắp sim số 0904651098 mỗi khi liên lạc. Khi được xem lại video quay lại thời điểm bà C1 đến giao dịch tại T1 ngày 23/04/2022, bà C1 xác nhận hồi 8h13' ngày 23/04/2022 bà C1 đến T1 và đến 8h42' ra về. Trong thời gian này bà C1 có đưa chiếc điện thoại mà bà đang sử dụng cho bà H2 nhân viên quầy giao dịch theo bà C1 không phải để tải app T1 mà hỏi gì đó, do thời gian đã lâu bà C1 không nhớ.

Người bảo vệ quyền lợi ích hợp pháp cho nguyên đơn cho rằng: Nhân viên T1 là bà Nguyễn Thị Mỹ H2 có một số sai phạm như đã nêu trên. Trong đó, bà H2 đã không đưa cho bà C1 xem văn bản “Điều khoản, điều kiện về mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản tại T1” (gồm 38 trang) có rất nhiều nội dung trong đó có vấn đề bảo mật trong quá trình sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử. Trong thời gian bà C1 giao dịch từ 8h13' đến 08h42' ngày 23/04/2022 được thể hiện trong video mà T1 xuất trình tại Tòa án và được công khai tại phiên tòa sơ thẩm không có chỗ nào thể hiện bà H2 cho bà C1 xem, đọc Điều khoản, điều kiện về mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản tại T1. Trong hợp đồng mở tài khoản ghi rõ là văn bản đính kèm. Như vậy, bà Nguyễn Thị Mỹ H2 đã không làm đầy đủ nội dung quy trình mở tài khoản theo quy định của chính Ngân hàng đề ra để đảm bảo quyền lợi của khách hàng và Ngân hàng. Về phía T1 đã không thực hiện thanh toán từ máy chủ của khách hàng. Hệ thống thanh toán của T1 không kiểm soát được hoạt động bất thường trong quá trình giao dịch; Không báo cáo ngay sự việc đặc biệt nghiêm trọng bà C1 bị mất số tiền 14.660.000.000 đồng trong tài khoản cho Ngân hàng N2 và Hội sở của T1 biết để có hướng dẫn xử lý sự cố kẻ gian dùng thủ đoạn bất hợp pháp rút tiền của khách hàng; không áp dụng các biện pháp nghiệp vụ khẩn cấp cần thiết và không đề xuất với các cơ quan chức năng có biện pháp để ngăn cản kẻ gian tẩu tán tiền của bà C1 đi nơi khác; không áp dụng biện pháp nghiệp vụ chuyên môn truy tìm đường đi của số tiền. Luật sư đề nghị Hội đồng xét xử áp dụng Điều 513, 516, 584, 589, 597, 608 Bộ luật dân sự buộc T1 có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho bà C1 là 14.660.000.000 đồng.

T1 do bà N, bà M, bà H1 cùng đề nghị Hội đồng xét xử không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn và trình bày ý kiến phản bác đối với yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn như đã nêu trên. Bà N cũng cho rằng nguyên nhân bà C1 bị mất số tiền 14.660.000.000 đồng trong tài khoản số 19038430889018 mở tại T1 ngày 22/04/2022 là do bà C1 nghe theo một đối tượng tên H3 truy cập vào “Phần mềm bảo mật”. Phần mềm này có nhiều chức năng và đã làm mất quyền kiểm soát, truy cập sử dụng điện thoại của bà C1 nên tất cả những tin nhắn được hệ thống T1 gửi tới đều bị kiểm soát và sử lý với mục đích chiếm đoạt số tiền của bà C1 có trong tài khoản 19038430889018. T1 không có lỗi gây ra thiệt hại này nên không có trách nhiệm bồi thường.

Từ những nội dung trên Tòa án nhân dân thành phố Từ Sơn đã căn cứ khoản 3 Điều 26; Điểm a khoản 1 Điều 35; Điểm a khoản 1 Điều 39; Điều 48;

Điểm e khoản 1 Điều 217; Điều 220; Điều 235; Điều 266 Bộ luật tố tụng dân sự;

Áp dụng các Điều 117; Điều 122; Điều 123; Điều 129; Điều 131; Điều 132; Điều 137; Điều 385; Điều 387; Điều 406; Điều 419; Điều 513; Điều 517; Điều 518 Bộ luật dân sự; Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban thường vụ Quốc hội quy định về mức thu, miễn, giảm, thu, nộp, quản lý và sử dụng án phí lệ phí Tòa án.

Chấp nhận một phần yêu cầu khởi kiện của bà **Trần Thị C1**.

Buộc **Ngân hàng T1** có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho bà **Trần Thị C1** số tiền là 800.000.000 đồng là một phần thiệt hại trong tài khoản số 19038430889.01.8 của bà **Trần Thị C1** mở tại **Ngân hàng T1 Chi nhánh T2** ngày 23/4/2022.

Ngoài ra, bản án sơ thẩm còn tuyên về án phí, lệ phí Tòa án, nghĩa vụ thi hành án và quyền kháng cáo của các đương sự.

Ngày 28 tháng 02 năm 2024, bị đơn là **Ngân hàng T1** kháng cáo không đồng ý với một phần quyết định của liên quan đến việc **T1** có một phần lỗi dẫn đến việc bà **C1** bị mất tiền.

Ngày 07 tháng 3 năm 2024, nguyên đơn là bà **Trần Thị C1** kháng cáo bản án sơ thẩm, đề nghị cấp phúc thẩm chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện.

Ngày 12 tháng 3 năm 2024, Viện kiểm sát nhân dân thành phố Từ Sơn kháng nghị toàn bộ bản án sơ thẩm, đề nghị sửa bản án sơ thẩm.

Tại phiên tòa phúc thẩm, nguyên đơn giữ nguyên yêu cầu khởi kiện, người kháng cáo giữ nguyên yêu cầu kháng cáo, đại diện Viện kiểm sát giữ nguyên Quyết định kháng nghị. Các đương sự không thỏa thuận được với nhau về việc giải quyết vụ án.

Luật sư bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của nguyên đơn phát biểu: Bà **C1** kháng cáo toàn bộ bản án sơ thẩm vì chưa đánh giá toàn diện, đầy đủ và khách quan, nên chỉ chấp nhận một phần rất nhỏ yêu cầu khởi kiện của bà **C1** là chưa đảm bảo quyền lợi cho bà **C1**. Theo đoạn video mà **T1** cung cấp, mặc dù chưa được giám định tính chân thực, nhưng qua hình ảnh xác định nhân viên ngân hàng là bà **Nguyễn Thị Mỹ H2** có một số sai phạm trong việc cung cấp dịch vụ ngân hàng cho bà **C1**. Cụ thể là: Không đưa cho bà **C1** xem văn bản: Điều kiện, điều khoản về mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản. Trong đó có nhiều nội dung về bảo mật trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử. Trong video thể hiện bà **C1** vào ngân hàng giao dịch không có chỗ nào thể hiện bà **H2** chỉ cho bà **C1** bảng niêm yết tài liệu để bà **C1** đọc trước khi ký hợp đồng. Ngân hàng xuất trình quy định về việc niêm yết văn bản tài liệu tại chi nhánh, nhưng vị trí đặt bảng niêm yết không thuận tiện để khách hàng dễ tiếp cận. Như vậy việc niêm yết chỉ là hình thức. Bà **H2** đã không làm đủ nội dung quy trình mở tài khoản tại ngân hàng. Ngân hàng đã không thanh toán từ máy chủ của khách hàng, không kiểm soát được hoạt động bất thường

trong quá trình giao dịch, không báo ngay sự cố đặc biệt nghiêm trọng về việc bà C1 mất 14.660.000.000 đồng trong tài khoản cho ngân hàng N2 và hội sở T1 để có hướng xử lý, không áp dụng các biện pháp nghiệp vụ khẩn cấp cần thiết và không đề xuất với cơ quan chức năng có biện pháp ngăn chặn kẻ gian chiếm đoạt, tẩu tán tiền của bà C1.

Không áp dụng biện pháp chuyên môn truy tìm đường đi của số tiền bà C1 bị chiếm đoạt. Luật sư đề nghị Hội đồng xét xử chấp nhận kháng cáo của bà C1, buộc ngân hàng có trách nhiệm bồi thường cho bà C1 số tiền 14.660.000.000 đồng. Không chấp nhận kháng cáo của ngân hàng và không chấp nhận kháng nghị của Viện kiểm sát nhân dân thị xã Từ Sơn.

Đại diện của bị đơn phát biểu: Bản án sơ thẩm của TAND thành phố Từ Sơn tuyên buộc T1 phải bồi thường thiệt hại cho bà C1 số tiền 800.000.000 đồng là không có căn cứ. Vì bên cung ứng dịch vụ phải có nghĩa vụ bồi thường thiệt hại cho bên sử dụng dịch vụ khi: “*Có thiệt hại xảy ra; Bên cung ứng dịch vụ có lỗi và lỗi này có mối quan hệ nhân quả với thiệt hại của bên sử dụng dịch vụ*”.

Tuy nhiên trong vụ án này thì T1 không có lỗi: Vì ngân hàng đã ký hợp đồng, đã bàn giao tài khoản, cung cấp mật khẩu cho bà C1 tự quản lý, sử dụng và ngân hàng không tiết lộ thông tin của bà C1 cho bên thứ 3.

Bản án sơ thẩm chấp nhận một phần yêu cầu của bà C1, buộc T1 phải có trách nhiệm bồi thường khoảng 5-6% tổng giá trị thiệt hại cho bà C1 với 2 lý do:

- Nhân viên T1 không hướng dẫn bà C1 các văn bản pháp luật mà T1 công bố trên cổng thông tin điện tử, cũng như niêm yết tại trụ sở, nhận định này là thiếu căn cứ.

- Bản án sơ thẩm nhận định T1 có lỗi trong việc không kịp thời cập nhật những thủ đoạn của kẻ gian để hướng dẫn, cảnh báo khách hàng bổ sung vào điều khoản điều kiện cụ thể, chi tiết để khách hàng dễ hiểu là chưa chính xác.

Đối với phần mềm bảo mật được cài đặt trong chiếc điện thoại Samsung của bà C1, tại Kết luận giám định số 5425 ngày 30/11/2022 của V1 Bộ C3 đã kết luận: điện thoại Samsung Galaxy A13 của bà C1 có cài đặt phần mềm bảo mật, đây là những phần mềm độc hại mà các đối tượng lừa đảo dùng để kiểm soát điện thoại, đọc các thông tin trên điện thoại của bà C1.

Như vậy, trước khi mở tài khoản tại ngân hàng T1, bà C1 đã bị kẻ gian lừa gạt, dụ dỗ bằng cách mua điện thoại của hãng S1 và cài đặt phần mềm trên chiếc điện thoại này, đây là phần mềm độc hại. Thông qua phần mềm này các đối tượng lừa đảo đã chiếm quyền kiểm soát điện thoại và tài khoản của bà C1 đăng ký mới tại T1. Sau khi mở các tài khoản mới xong, bà C1 đã chuyển tiền vào các tài khoản này theo yêu cầu của các đối tượng lừa đảo. Như vậy bà C1 đã gián tiếp cung cấp các thông tin về tài khoản cho các đối tượng lừa đảo. Nên sau khi nhận các thông tin tài khoản qua chiếc điện thoại, đối tượng lừa đảo đã thực hiện các thao tác điều khiển chiếc điện thoại để lấy thông tin bảo mật, chiếm quyền kiểm soát liên quan đến tài khoản ngân hàng và thực hiện các lệnh chuyển tiền từ tài khoản của bà C1. Vì vậy bà C1 bị mất tiền hoàn toàn là

do lỗi của bà C1, ngân hàng không có lỗi. Nên bà C1 phải tự chịu trách nhiệm về thiệt hại này.

Từ những phân tích trên, tôi đề nghị Hội đồng xét xử áp dụng các Điều 308, 309 Bộ luật TTDS năm 2015; Điều 513, 517 BLDS năm 2015 và Điều 5, Điều 6 Thông tư 15 năm 2020 của Ngân hàng N2, tuyên sửa Bản án sơ thẩm số 06/2024/DSST ngày 28/02/2024 của TAND thành phố Từ Sơn, chấp nhận kháng cáo của T1, chấp nhận kháng nghị của Viện kiểm sát, bác toàn bộ các yêu cầu kháng cáo, yêu cầu khởi kiện của bà C1 đối với Ngân hàng TMCP K1.

Kiểm sát viên phát biểu ý kiến về những vấn đề mà người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của đương sự, đương sự đã nêu đối với kháng nghị. Giữ nguyên nội dung kháng nghị.

Đại diện Viện kiểm sát nhân dân tỉnh Bắc Ninh phát biểu quan điểm về việc tuân theo pháp luật của Thẩm phán, Hội đồng xét xử, Thư ký phiên tòa trong quá trình giải quyết vụ án kể từ khi thụ lý cho đến trước thời điểm Hội đồng xét xử nghị án là đúng với quy định của pháp luật. Các đương sự đã thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của mình. Về đường lối giải quyết vụ án, đề nghị Hội đồng xét xử không chấp nhận kháng cáo của bà Trần Thị C1, chấp nhận kháng cáo của Ngân hàng T1 chấp nhận kháng nghị của Viện kiểm sát nhân dân thị xã Từ Sơn. Áp dụng Khoản 2, Điều 308; Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của UBTVQH quy định về án phí và lệ phí Tòa án, sửa bản án sơ thẩm theo hướng không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của bà C1. Bà C1 phải chịu án phí theo quy định của pháp luật.

NHẬN ĐỊNH CỦA TÒA ÁN

Căn cứ vào tài liệu, chứng cứ đã được xem xét, kết quả tranh tụng tại phiên tòa:

[1] Về thủ tục tố tụng:

Đơn kháng cáo của bà Trần Thị C1, T1 và kháng nghị của Viện kiểm sát nhân dân thành phố Từ Sơn trong thời hạn luật định nên được Tòa án xem xét theo trình tự phúc thẩm.

Bà C1 yêu cầu T1 có trách nhiệm bồi thường thiệt hại số tiền 14.660.000.000 đồng trong tài khoản số 19038430889.01.8 của bà Trần Thị C1 mở tại T1 theo Đề nghị kiêm hợp đồng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản T1 được ký kết giữa T1 và bà Trần Thị C1 ngày 23/04/2022. Do đó, Bản án sơ thẩm xác định quan hệ tranh chấp hợp đồng cung ứng dịch vụ là phù hợp với quy định của pháp luật.

[2] Về nội dung:

[2.1] Quá trình giao kết hợp đồng dịch vụ: Căn cứ vào các tài liệu có trong hồ sơ vụ án và lời khai của các đương sự thể hiện, khoảng 08 giờ ngày 23/04/2022 bà Trần Thị C1 đến trụ sở T1 chi nhánh T2, ký kết Đề nghị kiêm hợp đồng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản với T1 (viết tắt là Hợp đồng). Số điện thoại bà C1 đăng ký với T1 là số 0904651098; bà C1 không

đăng ký dịch vụ nhận biến động số dư tài khoản qua tin nhắn SMS, vì vậy thông tin biến động số dư sẽ được cập nhập trên app T1 mobile (*không mất phí*); Tên đăng nhập vào ứng dụng T1 là số điện thoại 0904651098.

Bà C1 cho rằng khi ký kết Hợp đồng này bà không được đọc Hợp đồng, không tích vào các ô cung ứng các loại dịch vụ (do nhân viên của T1 tích), không được nhân viên ngân hàng tư vấn đầy đủ; tuy nhiên bà C1 không có bất cứ tài liệu, chứng cứ nào để chứng minh. Hơn nữa, Hợp đồng được thể hiện bằng văn bản, các nội dung được soạn thảo trên máy tính, những nội dung cần tích thể hiện dấu “X” đều cùng mẫu chữ của máy tính, không phải tích bằng tay, điều này phù hợp với quy định của pháp luật. Trong khi đó, đại diện của T1 cho rằng Chuyên viên tư vấn của Ngân hàng đã tư vấn đầy đủ gói dịch vụ theo quy định của pháp luật cho bà C1; đồng thời đã giải thích rõ: (i) các trường thông tin trên Đề nghị kèm Hợp đồng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản, (ii) các nội dung cơ bản cần lưu ý của Điều khoản, điều kiện về mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản tại T1; ngoài ra, Chuyên viên tư vấn có đưa Hợp đồng cho bà C1 đọc trước khi ký xác nhận vào Hợp đồng.

Theo trích xuất camera do T1 cung cấp, được trình chiếu công khai, và các đương sự đã tiến hành đối chất tại phiên tòa sơ thẩm thể hiện: Hồi 08h13’ ngày 23/04/2022 bà C1 có đến T1 – chi nhánh T2, sau khi bà C1 lấy số thứ tự giao dịch và được mời vào ngồi tại quầy tư vấn của chuyên viên Nguyễn Thị Mỹ H2 (*viết tắt là chuyên viên tư vấn*). Theo yêu cầu bà C1, sau khi kiểm tra thông tin khách hàng theo quy định, chuyên viên tư vấn của T1 đã tư vấn các thông tin/nghiệp vụ và các nội dung liên quan đối với dịch vụ: tài khoản thanh toán, thẻ ATM, và dịch vụ B chuyển tiền trên điện thoại T1 mobile... Trên cơ sở các thông tin/yêu cầu do bà C1 cung cấp (*thông tin cá nhân và các loại dịch vụ đăng ký kèm theo số điện thoại liên hệ*), chuyên viên tư vấn của T1 tiến hành nhập thông tin của khách hàng trên hệ thống của N1 hàng theo quy định, sau đó in Hợp đồng và đưa lại cho bà C1 để kiểm tra toàn bộ các thông tin trước khi ký. Hình ảnh camera thể hiện rõ bà C1 có cầm Đề nghị mở tài khoản (Hợp đồng) lên xem trước khi ký xác nhận. Do đó, cần khẳng định lời khai của bà C1 về việc không được đọc Hợp đồng trước khi ký là không đúng.

Mặt khác, tại trang 03 của Hợp đồng, phần “Cam kết kết của khách hàng và đăng ký mẫu chữ ký” mục “2. Bằng việc đồng ý sử dụng các dịch vụ Ngân hàng nêu trên, Tôi xác nhận đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết thực hiện các nội dung Điều khoản, điều kiện về mở tài khoản và sử dụng tài khoản tại T1 được đăng tải trên trang điện tử chính thức của T1”. Tại thời điểm giao kết hợp đồng, bà C1 là người có đầy đủ năng lực hành vi dân sự; vì vậy, khi ký kết hợp đồng/yêu cầu sử dụng dịch vụ thì bà C1 cần phải biết và buộc phải biết về các Điều khoản điều kiện sử dụng dịch vụ của T1 (*sau đây gọi tắt là Điều khoản, điều kiện*). Do đó, khi bà C1 ký xác nhận và ghi rõ vào trang 3/3 của Hợp đồng, đồng nghĩa với việc bà C1 đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với toàn bộ các nội dung của Điều khoản, điều kiện về mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tài khoản tại T1. Căn cứ theo quy định tại Điều 406 Bộ luật Dân sự năm 2015 đây

là những “Điều kiện chung trong giao kết hợp đồng đã được công khai để bên xác lập giao dịch biết hoặc phải biết về điều kiện đó”. Do đó, cần khẳng định giao dịch này có hiệu lực pháp luật và có giá trị ràng buộc giữa các bên. Vì vậy, bản án sơ thẩm nhận định rằng bà C1 trước và trong quá trình giao kết Hợp đồng không được biết về những Điều khoản, điều kiện và xác định đây cũng là nguyên nhân dẫn đến bà C1 bị mất tiền trong tài khoản là không có căn cứ.

Từ những căn cứ và phân tích nêu trên cho thấy, các bên tham gia giao kết hợp đồng hoàn toàn tự nguyện, chủ thể tham gia ký kết hợp đồng là đại diện theo pháp luật của pháp nhân và cá nhân hoàn toàn phù hợp với quy định của điểm a, b khoản 1 Điều 117 Bộ luật dân sự năm 2015, nội dung giao kết phù hợp với chức năng nhiệm vụ của bên cung ứng dịch vụ là T1, không trái pháp luật, đạo đức xã hội nên hợp đồng này là hợp pháp, làm phát sinh quyền và nghĩa vụ của các bên.

[2.2] Về quá trình sử dụng dịch vụ của bà C1: Theo hình ảnh camera ghi nhận, vào lúc 8h32’ ngày 23/4/2022 bà C1 có đưa điện thoại của mình quay về phía nhân viên giao dịch một thời gian đủ để nhân viên trợ giúp bà C1 tải app T1, kích hoạt tài khoản và phương thức xác thực giao dịch. Bà C1 đã đăng nhập mật khẩu tạm thời để đăng nhập ứng dụng T1 mobile, nhập mã xác thực và đổi thành công mật khẩu tại quầy giao dịch của T1. Bà C1 rời khỏi Ngân hàng lúc 08h42’. Điều đó thể hiện bà C1 có khoảng thời gian 29 phút để thực hiện giao dịch (kể từ thời điểm bắt đầu giao dịch đến khi bà C1 rời khỏi quầy của T1). Do đó, Hội đồng xét xử nhận định rằng việc bà C1 trình bày không được đọc lại hợp đồng, không được cài đặt và kích hoạt ứng dụng vào điện thoại di động như trên là không phù hợp.

[2.3] Về việc sử dụng dịch vụ ngân hàng T1 của bà C1: T1 đã cung cấp cho bà C1 các yếu tố định danh riêng cho chính khách hàng bao gồm:

- Tên truy cập (là số điện thoại của bà C1 - 0904651098).
- Mật khẩu truy cập.

- Mã số bí mật dùng một lần (mã OTP) để kích hoạt và sử dụng dịch vụ Techcombank Mobile, mã OTP được gửi duy nhất đến số điện thoại 0904651098 do khách hàng đăng ký khi mở tài khoản.

Sau khi nhận các thông tin trên, bà C1 đã tự thực hiện các thao tác liên quan đến việc hủy sử dụng thiết bị di động trên điện thoại Iphone 11 Promax và đăng ký sử dụng thiết bị di động Oppo A55 để sử dụng ứng dụng T1.

Từ ngày 23/04/2022 đến ngày 25/04/2022, tài khoản của bà C1 đã phát sinh các giao dịch chuyển tiền đi trên ứng dụng với tổng số tiền là 14.660.000.000 đồng, cụ thể như sau:

- Ngày 23/04/2022 (từ 10 giờ 15 phút đến 10 giờ 39 phút), tài khoản của bà C1 phát sinh 13 giao dịch chuyển tiền với tổng hạn mức trong ngày là 5.000.000.000 đồng, phương thức xác thực giao dịch là S - OTP.

- Ngày 24/04/2022(từ 9 giờ 07 phút đến 9 giờ 17 phút), tài khoản của bà C1 phát sinh 13 giao dịch chuyển tiền với tổng hạn mức trong ngày là 5.000.000.000 đồng, phương thức xác thực giao dịch là S - OTP.

- Ngày 25/04/2022(từ 8 giờ 11 phút đến 16 giờ 29 phút), tài khoản của bà C1 phát sinh 13 giao dịch chuyển tiền với tổng hạn mức trong ngày là 4.659.900.000 đồng, phương thức xác thực giao dịch là S - OTP.

[2.4] Đối với số tiền 9.659.900.000đồng được chuyển khoản đi được hiển thị trên sao kê giao dịch ngày 25/04/2022 từ tài khoản khách hàng số 19038430889018 của bà Trần Thị C1, thì ngày 24/04/2022 thuộc ngày nghỉ, nên dữ liệu sẽ được cập nhật vào ngày làm việc kế tiếp trên bản sao kê giao dịch tài khoản của khách hàng. Theo quy định thì hạn mức chuyển khoản tối đa khách hàng chủ động thực hiện trên ứng dụng Internet Banking/Mobile Banking tại T1 là 05 tỷ đồng/ngày; giá trị 01 lần thực hiện giao dịch là 499 triệu đồng/01 lần chuyển khoản. Do vậy, số tiền 9.659.900.000đồng trong tài khoản số 19038430889018 của bà C1 được chuyển đi từ ứng dụng T1 được thực hiện trong vòng 02 ngày là phù hợp với hạn mức giao dịch trong ngày theo quy định.

[2.5] Khi thực hiện dịch vụ I, bà C1 phải tiến hành đăng nhập trên hệ thống bằng User mà bà C1 đã đăng ký sử dụng với ngân hàng, Mật khẩu đăng nhập do Khách hàng tự thiết lập và Mã OTP được khởi tạo thành công trên thiết bị điện thoại bà C1 đã đăng ký với ngân hàng (chỉ điện thoại của bà C1 mới tạo được các mã OTP này và mã OTP được bà C1 xác nhận và gửi thành công đến hệ thống ngân hàng). Một giao dịch được thực hiện hợp lệ phải đảm bảo các yếu tố bảo mật trên. Theo nguyên tắc bảo mật này, chỉ bà C1 mới có quyền được biết các mật khẩu đăng nhập cũng như OTP để thực hiện các giao dịch chuyển tiền. Vì vậy, việc bà C1 đăng nhập vào hệ thống bằng User và mật khẩu do chính bà C1 tự thiết lập và xác nhận giao dịch bằng mã OTP đã thể hiện ý chí thực hiện giao dịch của bà C1 và các giao dịch này được coi là hợp lệ, đúng quy định của pháp luật cũng như quy định của nội bộ T1. Bởi lẽ sim điện thoại (số điện thoại) của bà C1 được quản lý và sử dụng bởi chính bà C1. Do đó, việc chuyển số tiền 14.660.000.000 đồng trên là phù hợp với quy định của pháp luật/Ngân hàng Nhà nước và Điều khoản sử dụng ngân hàng điện tử và phương thức xác thực dành cho khách hàng cá nhân mà T1 ban hành.

[2.6] Mặt khác, theo đơn tố giác tội phạm của bà Trần Thị C1 gửi Cơ quan Cảnh sát điều tra (PC02) Công an tỉnh B, nội dung tố giác: Bà C1 tố giác đối tượng Tô Ngọc D1 (không rõ năm sinh, địa chỉ), số hiệu: 121910, công tác tại Cục quản lý giao thông đường bộ thành phố Đ và đối tượng H3 (không rõ năm sinh, địa chỉ) công tác tại Cục Cảnh sát điều tra tội phạm về ma túy có hành vi Lừa đảo chiếm đoạt 26.560.000.000 đồng của bà, với phương thức thủ đoạn như sau: Các đối tượng thông báo bà C1 tham gia giao thông gây tai nạn tại T và liên quan đến đường dây buôn bán ma túy, rửa tiền. H3 yêu cầu bà C1 mở 02 tài khoản ngân hàng và cài đặt phần mềm tên “Phần mềm bảo mật” vào máy điện thoại của bà C1. Sau đó Hải yêu cầu bà C1 chuyển số tiền 26.560.000.000

đồng vào 02 tài khoản ngân hàng trên để chứng minh nguồn tiền của bà C1 là trong sạch và không liên quan đến đường dây buôn ma túy, rửa tiền. Bà C1 đã huy động người thân chuyển tiền vào 02 tài khoản Ngân hàng, trong đó có tài khoản số 19038430889.01.8 của bà Trần Thị C1 mở tại T1.

Quá trình điều tra, xác định: Khoảng 14 giờ ngày 22/04/2022, theo yêu cầu của H3, bà C1 đã mua một chiếc điện thoại S1, sau đó H3 hướng dẫn bà C1 vào ứng dụng CH Play và cài đặt phần mềm tên “Phần mềm bảo mật” (Có biểu tượng huy hiệu CAND) vào máy điện thoại SamSung mà bà C1 vừa mua. Khi nào liên lạc với H3 thì bà C1 lắp sim điện thoại số 0904.651.098 của bà C1 vào máy SamSung. Quá trình liên lạc với H3, bà C1 chỉ liên lạc qua tài khoản V (Tên tài khoản V là Phòng điều tra số 6 PC02) và số điện thoại 0387.030.172.

Cơ quan Cảnh sát điều tra đã trưng cầu giám định V1 Bộ C3 đối với mẫu cần giám định là: 01 ứng dụng có tên “Phần mềm bảo mật” được tải xuống và cài đặt trên 01 điện thoại di động nhãn hiệu SamSung Galasy A13 có IMEI1: 352469850112328, IMEI2: 352469850112328. Nội dung yêu cầu giám định: Khai thác, dịch ngược phần mềm trong ứng dụng tên “Phần mềm bảo mật” ở điện thoại Sam Sung Galasy A13 của bà Trần Thị C1 để thu thập dấu vết chứng cứ điện tử (xác định địa chỉ IP S và các thông tin khác có liên quan).

Tại Kết luận số 5425/KL-KTHS ngày 30/11/2022 của V1 Bộ C3 kết luận về đối tượng giám định: “Ứng dụng phần mềm bảo mật mẫu cần giám định có kết nối với: 01 Server có địa chỉ IP 172.104.101.142. Trong đó: Vị trí server: Nhật Bản; + Nhà cung cấp dịch vụ (ISP): Linode LLC; 02 tên miền: app-measurement.com, cjpg0ku.9248013.com; Ứng dụng phần mềm bảo mật mẫu cần giám định (khi được cấp quyền) có các chức năng như: (i) Đọc tin nhắn SMS, gửi tin nhắn SMS, nhận và xử lý tin nhắn SMS; (ii) Đọc lịch sử cuộc gọi, tạo mới lịch sử cuộc gọi, thực hiện cuộc gọi, chuyển hướng cuộc gọi; (iv) Đọc danh bạ, sửa đổi danh bạ; (iv) Truy cập vào dữ liệu vị trí của thiết bị”.

Như vậy, sau khi bà C1 cài đặt “Phần mềm bảo mật” vào điện thoại là bà C1 đã mất quyền kiểm soát đối với điện thoại của mình.

[2.7] Bà C1 cho rằng bà không nhận được bất cứ tin nhắn nào của T1 trong quá trình sử dụng dịch vụ khi T1 gửi tin nhắn đến số điện thoại 0904.651.098.

Thực tế, từ ngày 23/04/2022 đến ngày 24/04/2022, bà C1 và người thân của bà C1 đã chuyển tổng số tiền 14.660.000.000 đồng vào tài khoản 19038430889.01.8 mang tên bà Trần Thị C1 tại T1. Bà C1 cho rằng trong khoảng thời gian trên, bà không nhận được bất cứ cuộc điện thoại hay tin nhắn nào của T1 về biến động số dư trong tài khoản được gửi đến số điện thoại 0904651098 đã đăng ký với Ngân hàng khi giao dịch mở tài khoản.

Theo kết luận giám định thì, thông qua ứng dụng “Phần mềm bảo mật” các đối tượng lừa đảo đã đọc, gửi và xử lý toàn bộ tin nhắn của T1; do đó, bà C1 cho rằng không biết/không nhận được bất kỳ tin nhắn SMS nào của T1 gửi đến điện thoại của bà để thông báo biến động số dư cũng là phù hợp. Mặt khác,

khi mở tài khoản bà **C1** không đăng ký dịch vụ nhận biến động số dư qua tin nhắn SMS; tuy nhiên kể cả trường hợp bà **C1** có đăng ký dịch vụ nhận biến động số dư qua tin nhắn SMS thì bà **C1** cũng không thể đọc/nhận được các loại tin nhắn này vì các đối tượng lừa đảo đã đọc/xử lý toàn bộ tin nhắn đi và đến từ số điện thoại 0904651098, thông qua việc bà **C1** tự cài đặt Phần mềm bảo mật vào điện thoại của mình như nội dung kết luận giám định đã nêu. Như vậy, sau khi bà **C1** tự cài đặt “phần mềm bảo mật” nêu trên vào điện thoại của mình, thì bà **C1** đã tự đánh mất toàn bộ quyền truy cập/kiểm soát đối với điện thoại đó. Với các thông tin nêu trên, thể hiện rõ bà **C1** đã bị những kẻ gian lừa đảo để đánh cắp quyền truy cập/sử dụng điện thoại thông qua việc cài đặt phần mềm tên “phần mềm bảo mật” để thực hiện hành vi chiếm đoạt toàn bộ số tiền 16.660.000.000 đồng trong tài khoản của bà **C1** tại **T1**. Như vậy, cần xác định rằng lỗi này hoàn toàn thuộc về bà **C1**.

[2.8] Hơn nữa, vấn đề bảo mật trong quá trình sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử được ghi trong Điều khoản, điều kiện mở tài khoản và sử dụng tài khoản tại **T1**, cụ thể: “2.2. Khách hàng hiểu rằng Thiết bị điện tử được đăng ký là một trong những công cụ cần thiết để Khách hàng có thể sử dụng qua dịch vụ **Ngân hàng T1**. Đồng thời, Khách hàng nhận thức được có thể phát sinh các rủi ro gian lận, lợi dụng cho các Dịch vụ tài khoản sử dụng qua dịch vụ Ngân hàng điện tử của Khách hàng nếu Khách hàng làm mất thiết bị điện tử. Do đó, Khách hàng đồng ý và cam kết chịu trách nhiệm bảo quản Thiết bị điện tử, đảm bảo Khách hàng là người sở hữu hợp pháp và duy nhất thiết bị điện tử tại thời điểm thiết bị được cài đặt ứng dụng Mobile Banking các ứng dụng Ngân hàng điện tử khác của **T1** cung cấp. Khách hàng không được rời thiết bị đầu cuối hoặc thiết bị khác mà khách hàng sử dụng để kết nối với dịch vụ (bao gồm các thiết bị do **T1** cung cấp để khách hàng tự giao dịch tại các điểm giao dịch của **T1**) vào bất kỳ lúc nào hoặc để bất kỳ người nào khác sử dụng các thiết bị đó (đặc biệt khi Khách hàng đăng nhập dịch vụ Ngân hàng điện tử của **T1**).

2.3. Khách hàng cam kết là người duy nhất và chủ động kiểm soát toàn bộ việc truy cập vào thiết bị (bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc Khách hàng là người duy nhất và tự thiết lập khóa thiết bị, nhận dạng sinh trắc học). Khách hàng không khai báo bất cứ chi tiết nào của yếu tố định dạng và/hoặc yếu tố định danh và/hoặc yếu tố bảo mật bao gồm nhưng không giới hạn: tên truy cập, mật khẩu, mã bảo mật...sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử trên các ứng dụng, website không chính thức hoặc bất kỳ kênh nào khác mà không được **T1** thông báo trên website của **T1**.

2.5. Khách hàng phải chịu trách nhiệm đảm bảo rằng thiết bị điện tử và các thiết bị khác mà khách hàng sử dụng (trừ các thiết bị của **T1** cung cấp để Khách hàng tự thực hiện) để kết nối với các Dịch vụ Ngân hàng điện tử là không có và được bảo vệ chắc chắn khỏi virus và các phần mềm gây hại”.

Căn cứ vào các quy định tại Điều khoản điều kiện (như trích dẫn trên), bà **C1** cũng có các trách nhiệm phải tự nhận thức được các rủi ro khi sử dụng các dịch vụ trên Ngân hàng điện tử, theo đó Khách hàng phải tự cân nhắc về việc

có sử dụng hay không và phải tự chịu trách nhiệm về các rủi ro phát sinh trong quá trình sử dụng.

Mặt khác, căn cứ vào các tài liệu sao kê do ngân hàng T1 cung cấp và lời khai của bà C2: từ ngày 23/4/2022 đến ngày 24/4/2022, bà C1 và người thân đã nhiều lần thực hiện việc chuyển tiền vào tài khoản số 19038430889018 của bà C1 tại T1, với tổng số tiền 14.660.000.000 đồng. Như vậy, mặc dù có sự biến động lớn về số dư tài khoản và các giao dịch chuyển tiền trong 03 ngày này nhưng không có bất kỳ 01 lần nào, bà C1 tự thực hiện việc đăng nhập ứng dụng T1 trên thiết bị di động của bà để kiểm tra, theo dõi biến động số dư tài khoản và các giao dịch do bà C1 cũng như người thân của bà C1 chuyển tiền vào tài khoản. Do đó, căn cứ theo quy định tại khoản 12.9 Điều kiện điều khoản về việc mở và sử dụng tài khoản của T1 thì bà C1 chưa thực hiện đúng trách nhiệm của mình trong việc theo dõi biến động số dư tài khoản và giao dịch để tự bảo vệ tài khoản của mình. Trường hợp này, nếu bà C1 thường xuyên kiểm tra, theo dõi và cập nhật biến động số dư tài khoản ngay sau khi bà C1 và người thân của bà chuyển tiền vào tài khoản của mình thì có thể sẽ sớm phát hiện được hành vi của các đối tượng lừa đảo, đồng thời có các biện pháp kịp thời ngăn chặn, giảm thiểu thiệt hại xảy ra. Tuy nhiên, thực tế thì bà C1 đã không thực hiện các quyền/trách nhiệm của mình theo quy định, điều này đã tạo điều kiện cho các đối tượng lừa đảo chiếm đoạt (chuyên) toàn bộ số tiền ghi có trong tài khoản của bà C1 được mở tại T1. Đây là lỗi của bà C1.

Căn cứ quy định tại điểm g khoản 2 Điều 5 Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 của Ngân hàng N2 hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, có quy định:

“Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của chủ tài khoản thanh toán

....g) Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình”

Ngoài ra, khoản 4, Điều 585 Bộ luật dân sự năm 2015 quy định: *“Khi bên bị thiệt hại có lỗi trong việc gây thiệt hại thì không được bồi thường phần thiệt hại do lỗi của mình gây ra”*.

Do bà C1 tự ý cài đặt phần mềm độc hại vào điện thoại của mình là đã cung cấp cho các đối tượng lừa đảo tên đăng nhập, mật khẩu, mã OTP... để thực hiện các giao dịch trên ứng dụng Techcombank Mobile, điều này dẫn đến bà C1 bị mất toàn bộ quyền kiểm soát đối với điện thoại, nên các đối tượng lừa đảo đã chiếm đoạt toàn bộ số tiền ghi có trong tài khoản. Vì vậy, lỗi này hoàn toàn thuộc về bà C1.

Căn cứ quy định tại Điều 5 Thông tư 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 của Ngân hàng N2 hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, và khoản 4 Điều 585 Bộ Luật Dân sự năm 2015 thì bà C1 phải tự chịu các trách nhiệm liên quan đến các sai sót hoặc bị lợi dụng/lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình. Tòa án cấp sơ thẩm cho rằng T1 cũng có một phần lỗi và buộc T1 chịu

một phần trách nhiệm khi bà **C1** bị kẻ gian chiếm đoạt số tiền 14.660.000.000 đồng là không có căn cứ. Do đó, Hội đồng xét xử sửa bản án sơ thẩm liên quan đến nội dung này.

[2.9] Hiện nay, do sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin, các đối tượng lừa đảo đã sử dụng công nghệ cao nhằm chiếm quyền sử dụng thiết bị di động của người dân nhằm mục đích chiếm đoạt tài sản thông qua việc chuyển tiền trên các ứng dụng ngân hàng điện tử. Thực tế, trên các phương tiện thông tin đại chúng thì các cơ quan Nhà nước (Bộ **C4** an/Bộ thông tin truyền thông....) thường xuyên có các cảnh báo cho người dân về các chiêu thức lừa đảo của tội phạm công nghệ cao. Do đó, người dân cũng cần nâng cao cảnh giác để không bị các đối tượng lừa đảo chiếm đoạt tài sản.

[3] Xét kháng cáo của nguyên đơn, bị đơn và kháng nghị của Viện kiểm sát nhân dân thành phố thì thấy:

Như đã phân tích ở mục [2] thì việc bà **C1** bị kẻ gian chiếm đoạt (chuyển) toàn bộ số tiền 14.660.000.000 đồng trong tài khoản là hoàn toàn do lỗi của bà **C1**. **T1** không có lỗi đối với thiệt hại của bà **C1**. Bản án sơ thẩm xác định **T1** có một phần lỗi dẫn đến việc bà **C1** bị mất số tiền 14.660.000.000 đồng là không có căn cứ.

Vì vậy, kháng cáo của bà **C1** yêu cầu **T1** có trách nhiệm bồi thường thiệt hại số tiền 14.660.000.000 đồng trong tài khoản số 19038430889018 không được chấp nhận.

Nội dung kháng cáo của **T1** và kháng nghị của Viện kiểm sát nhân dân thành phố Từ Sơn là có căn cứ nên được chấp nhận. Do đó, cần sửa bản án hướng xác định **T1** không có lỗi và không phải bồi thường thiệt hại cho bà **C1**.

Ngoài ra, phần quyết định của bản án sơ thẩm viện dẫn các điều 122, 123, 129, 131, 132 của Bộ luật dân sự về giao dịch dân sự vô hiệu là không phù hợp với nội dung của vụ án. Tuy không ảnh hưởng tới phần quyết định của bản án nhưng cấp sơ thẩm cần rút kinh nghiệm.

[4] Án phí dân sự sơ thẩm: **T1** không phải chịu án phí dân sự sơ thẩm. Bà **C1** phải chịu án phí dân sự sơ thẩm có giá ngạch tương ứng với giá trị tài sản yêu cầu không được Tòa án chấp nhận.

[5] Án phí dân sự phúc thẩm: Do kháng cáo của bà **C1** không được chấp nhận, nên bà **C1** phải chịu án phí dân sự phúc thẩm. **T1** không phải chịu án phí dân sự phúc thẩm.

Vì các lẽ trên,

QUYẾT ĐỊNH

Căn cứ khoản 2 Điều 308 Bộ Luật Tố tụng dân sự, Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 về quy định mức thu, miễn, giảm, thu, nộp, quản lý và sử dụng án phí và lệ phí Tòa án, quyết định: Không chấp nhận yêu cầu kháng cáo của bà **Trần Thị C1**, chấp nhận kháng cáo của **T1**, chấp nhận

kháng nghị của Viện kiểm sát nhân dân thành phố Từ Sơn, sửa bản án dân sự sơ thẩm số 06/2024/DSST Ngày 28/2/2024 của Tòa án nhân dân thành phố Từ Sơn, tỉnh Bắc Ninh.

Áp dụng các Điều 116, 117, 118, 119, 137, 385, 387, 405, 406, 419, 513, 517, 518 Bộ luật dân sự; Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban thường vụ Quốc hội quy định về mức thu, miễn, giảm, thu, nộp, quản lý và sử dụng án phí lệ phí Tòa án; xử:

1. Không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của bà **Trần Thị C1** về việc: Yêu cầu **Ngân hàng thương mại cổ phần K1 (T1)** bồi thường thiệt hại cho bà **Trần Thị C1** số tiền 14.660.000.000 đồng trong tài khoản số 19038430889.01.8 của bà **Trần Thị C1** mở tại **T3** ngày 23/4/2022.

2. Án phí: **Ngân hàng thương mại cổ phần K1** không phải chịu án phí dân sự sơ thẩm và dân sự phúc thẩm. Hoàn trả **Ngân hàng thương mại cổ phần K1** 300.000 đồng theo biên lai thu số 0003656 ngày 05/3/2024 của Chi cục Thi hành án dân sự thành phố Từ Sơn, tỉnh Bắc Ninh.

Bà **Trần Thị C1** phải chịu 122.660.000 đồng án phí dân sự sơ thẩm và 300.000 đồng án phí dân sự phúc thẩm. Xác nhận bà **Trần Thị C1** đã nộp 61.330.000 đồng theo biên lai thu số AA/2022/0000519 ngày 07/6/2023 và 300.000 đồng theo biên lai thu số 0003574 ngày 11/3/2024 của Chi cục Thi hành án dân sự thành phố Từ Sơn, tỉnh Bắc Ninh.

Trường hợp bản án, quyết định được thi hành theo quy định tại Điều 2 Luật thi hành án dân sự thì người được thi hành án dân sự, người phải thi hành án dân sự có quyền thỏa thuận thi hành án, quyền yêu cầu thi hành án, tự nguyện thi hành án hoặc bị cưỡng chế thi hành án theo quy định tại các điều 6, 7 và 9 Luật thi hành án dân sự; thời hiệu thi hành án được thực hiện theo quy định tại Điều 30 Luật thi hành án dân sự.

Bản án phúc thẩm có hiệu lực pháp luật kể từ ngày tuyên án./.

Nơi nhận:

- VKSND tỉnh Bắc Ninh;
- TAND tp Từ Sơn;
- Chi cục THADS tp Từ Sơn;
- Các đương sự;
- Lưu hồ sơ vụ án.

T/M. HỘI ĐỒNG XÉT XỬ PHÚC THẨM
Thẩm phán - Chủ tọa phiên tòa

Nguyễn Tuyết Mai