

TOÀ ÁN NHÂN DÂN
TỈNH BẮC NINH

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

Bản án số: 79/2024/DS-PT
Ngày 03 tháng 7 năm 2024
V/v “Tranh chấp hợp đồng cung ứng
dịch vụ ngân hàng”

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

- Thành phần Hội đồng xét xử phúc thẩm gồm có:

Thẩm phán - Chủ tọa phiên tòa: Ông Hoàng Ngọc Sơn.

Các Thẩm phán: Ông Nguyễn Thanh Bình.
Bà Nguyễn Tuyết Mai.

- 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.

Trong hai ngày 02 và 03 tháng 7 năm 2024, tại trụ sở Tòa án nhân dân tỉnh Bắc Ninh xét xử phúc thẩm công khai vụ án thụ lý số: 118/2024/TLPT-DS ngày 14/5/2024 về “Tranh chấp hợp đồng cung ứng dịch vụ”.

Do bản án dân sự sơ thẩm số: 08/2024/DSST Ngày 20/3/2024 của Tòa án nhân dân thành phố T, tỉnh Bắc Ninh bị kháng cáo.

Theo quyết định đưa vụ án ra xét xử phúc thẩm số: 104/2024/QĐ-PT ngày 04 tháng 6 năm 2024 giữa các đương sự:

- Nguyên đơn: Bà Trần Thị C, sinh năm 1974. (Có mặt).

Địa chỉ: Số 01, ngõ 482 đường L, phụ phố Đ, phường C, thành phố T, tỉnh Bắc Ninh.

- Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho nguyên đơn: Luật sư Lê Ngọc Hà, Văn phòng Luật sư Đa Phúc, đoàn Luật sư thành phố Hà Nội. (Có mặt).

Địa chỉ: Số 69, tổ 12, thị trấn Sóc Sơn, huyện Sóc Sơn, thành phố Hà Nội.

- Bị đơn: Ngân hàng thương mại cổ phần N (V). Người đại diện theo pháp luật: Ông Nguyễn Thanh T, Tổng giám đốc; địa chỉ: Số 198 đường Trần Quang Khải, phường Lý Thái Tổ, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội.

Người đại diện theo ủy quyền:

1. Bà Nguyễn Thị Kim C1. Chức vụ: Phó giám đốc. (Có mặt).

2. Bà Trần Minh N. Chức vụ: Trưởng phòng dịch vụ khách hàng. (Có mặt).

3. Bà Nguyễn Thị N. Chức vụ: Quyền trưởng phòng giao dịch T. (Có mặt).

Cùng địa chỉ: Ngân hàng V Chi nhánh K - Tòa nhà L, số 370-372, đường T, phường Đ, thành phố T, tỉnh Bắc Ninh.

Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho bị đơn: Luật sư Nguyễn Chí Dũng, Công ty luật TNHH Dân Trí, Đoàn luật sư tỉnh Bắc Ninh; Địa chỉ: Số 48 đường Lê Văn Thịnh, phường Suối Hoa, thành phố Bắc Ninh, tỉnh Bắc Ninh.

(Có mặt).

Người làm chứng:

1. Chị Nguyễn Thị Yên H, sinh năm 1994. (Có mặt).
2. Chị Lê Thị Phương L, sinh năm 1998.(Có mặt).

Cùng là nhân viên Phòng dịch vụ khách hàng của Ngân hàng V Chi nhánh K, địa chỉ: Tòa nhà L, số 370-372, đường T, phường Đ, thành phố T, tỉnh Bắc Ninh.

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 C trình bày: Chiều ngày 22/04/2022 bà đến Ngân hàng V chi nhánh K để mở 01 tài khoản giao dịch mang tên bà. Sau khi kiểm tra bản chính hộ chiếu số C4226239 do bà xuất trình, nhân viên quầy giao dịch tại tầng 1 đã đưa cho bà xem 01 giấy đề nghị mở hồ sơ thông tin khách hàng cá nhân, tài khoản tiền gửi và đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng, rồi hướng dẫn bà ký, ghi rõ họ và tên “Trần Thị C”. Trong quá trình giao dịch tại quầy, khi được hỏi số điện thoại thường dùng, bà có đọc cho nhân viên quầy giao dịch số điện thoại là 0904651098. Một lúc sau nhân viên quầy giao dịch báo cho bà biết thủ tục mở tài khoản cá nhân đã xong, số tài khoản của bà tại Ngân hàng V chi nhánh K là 1027915378.

Sau khi mở xong tài khoản tại Ngân hàng V chi nhánh K, bà đã gọi điện, nhắn tin, thông báo số tài khoản 1027915378 cho người thân nhờ chuyển khoản vào tài khoản này tổng số tiền 12 tỷ đồng, để bà chứng minh tài chính trong sạch, không liên đến hành vi rửa tiền của tội phạm ma túy theo đúng yêu cầu, hướng dẫn qua điện thoại di động của một người tự xưng là cán bộ điều tra Công an thành phố Đà Nẵng. Từ ngày 22/04/2022 đến ngày 23/04/2022 người thân của bà đã chuyển tổng số tiền 11.900.000.000 đồng vào tài khoản 1027915378 mang tên bà tại Ngân hàng V chi nhánh K. Trong khoảng thời gian này, bà không nhận được bất cứ cuộc điện thoại hay tin nhắn nào của Ngân hàng V chi nhánh K về biến động số dư trong tài khoản của bà gửi đến số điện thoại mà bà đã cung cấp cho Ngân hàng khi giao dịch mở tài khoản.

Sáng ngày 25/04/2022, bà đến Ngân hàng V chi nhánh K đề nghị nhân viên Ngân hàng kiểm tra số dư tài khoản 1027915378, bà được thông báo số dư là 114.718 đồng, trong khi bà không thực hiện bất cứ giao dịch rút tiền trực tiếp hay gián tiếp nào.

Vì vậy, bà yêu cầu Ngân hàng V Chi nhánh K có trách nhiệm bồi thường thiệt hại số tiền 11.900.000.000 đồng bị mất trong tài khoản số 1027915378 của bà mở tại Ngân hàng V Chi nhánh K ngày 22/4/2022, với các lý do sau đây:

Thứ nhất, nhân viên quầy giao dịch của Ngân hàng V Chi nhánh K 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 C như:

1.1. Không giải thích các điều khoản ghi trong Giấy đề nghị mở hồ sơ thông tin khách hàng cá nhân, tài khoản tiền gửi và đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng tại Ngân hàng V Chi nhánh K cho bà hiểu, chỉ hướng dẫn bà chỗ cần ký tên, ghi rõ họ và tên “Trần Thị C” 03 lần vào giấy đó;

1.2. Không hướng dẫn cho bà tải App của V vào điện thoại cá nhân;

1.3. Không cấp mật khẩu cho bà biết;

1.4. Không hướng dẫn bà mở Internet Banking cho chủ tài khoản;

1.5. Không hướng dẫn cho bà cách bảo mật số tiền mà bà và người thân của bà đã chuyển vào tài khoản mới mở tại Ngân hàng V Chi nhánh K;

1.6. Không tư vấn cho bà 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 về tầm quan trọng của tin nhắn SMS và mã OTP, để bà lựa chọn có đăng ký tin nhắn gửi từ V tới số điện thoại di động của bà;

1.8. Nhân viên quầy giao dịch tự điền các thông tin thay bà khi chưa giải thích quy định cụ thể là sai quy trình, nhân viên quầy giao dịch chỉ có thể hỗ trợ bà 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 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 đọc, cũng không giải thích cho bà biết nội dung của quy định của hệ thống V như: Điều khoản và điều kiện về mở và sử dụng tài khoản thanh toán trực tuyến trên kênh ngân hàng điện tử của V; 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 V.

Điện thoại di động của bà không nhận được bất kỳ một tin nhắn SMS hướng dẫn, cảnh báo hay biến động số dư nào từ phía Ngân hàng V Chi nhánh K trong các ngày 22, 23, 24, 25/04/2022. Đây cũng là nguyên nhân chính dẫn đến mọi giao dịch tiền chuyển đến tài khoản 1027915378 mang tên bà và tiền chuyển đi từ số tài khoản này của bà đều không nhận được bất kỳ một tin nhắn hay thông báo nào trên điện thoại cá nhân. Hậu quả là bà bị mất toàn bộ số tiền 11.900.000.000

đồng trong tài khoản số 1027915378 mang tên bà mở tại Ngân hàng V Chi nhánh K.

Thứ hai, từ nhân viên đến cán bộ quản lý, đến lãnh đạo Ngân hàng V Chi nhánh K khi biết bà bị mất hết số tiền 11.900.000.000 đồng trong tài khoản số 1027915378, 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 đi trình báo cơ quan Công an để giải quyết theo quy định của pháp luật. Thậm chí Ngân hàng V Chi nhánh K còn che dấu thông tin, không cung cấp đầy đủ và kịp thời các thông tin nghiệp vụ liên quan đến sự việc bà bị mất tiền, dẫn đến Cơ quan CSĐT Công an tỉnh Bắc Ninh 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 Ngân hàng V, Chi nhánh K.

Ngân hàng V Chi nhánh K đã có nhiều lỗi vi phạm dẫn đến hậu quả bà bị mất toàn bộ số tiền 11.900.000.000 đồng trong tài khoản số 1027915378 như:

2.1. Không báo cáo ngay sự việc đặc biệt nghiêm trọng trên đây cho Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Hội sở của V 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 đi nơi khác;

2.3 Không áp dụng biện pháp nghiệp vụ chuyên môn truy tìm đường đi của số tiền 11.900.000.000 đồng của bà bị rút mất.

Tuy nhiên, tại các tài liệu gửi Tòa án nhân dân thành phố T vừa qua, Ngân hàng V đã và đang tìm mọi cách đổ lỗi cho khách hàng, thoái thác trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho bà, cụ thể như sau:

Bà Lê Thị Phương L - Nhân viên Phòng dịch vụ khách hàng của Ngân hàng V Chi nhánh K trình bày: “Tôi có hướng dẫn chị Chúc không được cung cấp cho bất kỳ ai mã OTP được gửi về điện thoại của chị Chúc. Nếu để lộ ra ngoài sẽ mất hết tiền trong tài khoản thì chị Chúc nghe, hiểu và đồng ý”. Trên thực tế bà L không hề hướng dẫn bà nội dung trên. Bà cũng chưa bao giờ cung cấp mã OTP được gửi tới điện thoại của bà cho ai. Bà L còn trình bày: “Tôi có được lãnh đạo ngân hàng trao đổi về việc ngày 26/4/2022, khi chị Chúc đến ngân hàng V nơi tôi làm việc để sao kê tài khoản ngân hàng, thì chị Chúc từ chối không thực hiện yêu cầu khẩn cấp theo quy định của ngân hàng”.

Tại công văn cung cấp thông tin cho Cơ quan CSĐT Công an tỉnh Bắc Ninh ngày 18/10/2022, bà Nguyễn Thị Kim C1, Phó Giám đốc Ngân hàng V Chi nhánh K trình bày: “VCB K đã in gấp sao kê theo yêu cầu của khách hàng và chủ động hỏi thăm khách hàng có cần hỗ trợ gì, nhưng khách hàng nói có việc bận rất vội nên không nói chuyện và về ngay. Khách hàng cũng chưa thực hiện yêu cầu hỗ trợ khẩn cấp theo quy định”.

Bà khẳng định nội dung trình bày trên của bà L và bà C1 là vu khống, không có trên thực tế.

Tại thời điểm ngân hàng thông báo số tiền 11,9 tỷ đồng trong tài khoản số 1027915378 của bà bị rút mất và in sao kê cho bà xem chi tiết, bản thân bà rất sốc. Tuy nhiên bà không hề thấy bất cứ lãnh đạo hay nhân viên nào của Ngân hàng V Chi nhánh K hướng dẫn cho bà thực hiện yêu cầu trợ giúp khẩn cấp. Bà chưa hề biết đến quy định này, nếu lãnh đạo hay nhân viên của Ngân hàng V Chi nhánh K hướng dẫn cho bà thực hiện yêu cầu trợ giúp khẩn cấp đó thì đương nhiên bà sẽ đồng ý và làm theo để tìm cách hạn chế, ngăn ngừa việc kẻ gian chuyển mất số tiền 11,9 tỷ đồng của bà.

Bà nhận thấy việc làm nêu trên của cán bộ lãnh đạo, nhân viên Ngân hàng V Chi nhánh K đã vi phạm vào Điều 5 Nguyên tắc xử lý trong Quy định số 1867/QĐ-VCB-DVNHDT ngày 16/10/2019 của Ngân hàng V, về xử lý sự cố gian lận/có dấu hiệu gian lận trong dịch vụ Ngân hàng điện tử của khách hàng cá nhân. Theo quy định này thì: “Cán bộ tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng (KH) cần thể hiện thái độ chia sẻ, cảm thông, trấn an KH, không đổ lỗi cho KH. Ngay khi tiếp nhận thông báo hoặc phát hiện sự cố gian lận/có dấu hiệu gian lận, các đơn vị cần ưu tiên xử lý trước và thực hiện các biện pháp khẩn cấp trong thời gian nhanh nhất có thể, nhằm ngăn ngừa sự cố tiếp tục phát sinh và hạn chế, giảm thiểu tổn thất cho KH và/Hoặc VCB”.

Cũng theo quy định số 1867/QĐ-VCB-DVNHDT ngày 16/10/2019 nêu trên thì “VCB có trách nhiệm hỗ trợ KH thu hồi khoản tiền bị gian lận trong khả năng có thể phù hợp với các quy định của pháp luật và quy định của VCB”. Trường hợp kẻ gian chuyển tiền trong hệ thống thì VCB có quyền “Phong tỏa số tiền chuyển đến trên tài khoản người hưởng”. Trường hợp kẻ gian chuyển tiền ngoài hệ thống thì VCB có quyền “Đề nghị Trung tâm thanh toán (TTTT) lập điện yêu cầu ngân hàng hưởng hoàn trả tiền” hoặc “Đề nghị TTTT hủy điện chuyển tiền”.

Ngoài ra bà không trình bày và yêu cầu gì khác.

Bị đơn là Ngân hàng V trình bày: V không đồng ý với yêu cầu khởi kiện của Nguyên đơn, bởi lẽ:

Thứ nhất: V đã tuân thủ đầy đủ quy định của Ngân hàng nhà nước về mở và sử dụng tài khoản thanh toán, thực hiện đầy đủ các quy định về mặt nghiệp vụ chuyên môn khi tư vấn thủ tục và lập hồ sơ mở tài khoản cho Khách hàng (KH).

1. Quá trình mở tài khoản thanh toán của KH là bà C :

Bà C đã tự đến ngân hàng, tự lập/điền thông tin và ký hồ sơ đề nghị mở tài khoản (Giấy đề nghị mở hồ sơ thông tin khách hàng cá nhân, tài khoản tiền gửi và đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng), cung cấp đầy đủ hồ sơ theo quy định hiện hành của pháp luật và quy định nội bộ của V, trong đó có đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử VCB Digibank (Ngân hàng số VCB Digibank) với số điện thoại 0904651098, là số điện thoại để nhận mật khẩu kích hoạt dịch vụ VCB Digibank và các phương thức xác thực giao dịch (SMS OTP hoặc Smart OTP) trong quá

trình sử dụng dịch vụ. Theo đó, việc mở tài khoản thanh toán cho bà đã tuân thủ đầy đủ theo đúng quy định của pháp luật Việt Nam. Cụ thể như sau:

Chiều ngày 22/4/2022, KH Trần Thị C đến sảnh giao dịch tầng 1 Trụ sở chính V K gặp cán bộ tư vấn, KH có nhu cầu mở tài khoản, đăng ký dịch vụ chuyển tiền trên điện thoại Digibank và phát hành thẻ ghi nợ quốc tế. Cán bộ tư vấn đã đưa cho bà C mẫu Giấy đề nghị mở hồ sơ thông tin khách hàng cá nhân (KHCCN), tài khoản tiền gửi và đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng. Bà C đã ngồi tại bàn tư vấn đọc và điền thông tin cá nhân trên Mẫu đăng ký dịch vụ tích hợp dành cho KHCCN của V. Sau đó, bà C vào quầy số 3 để giao dịch với cán bộ mở tài khoản. Cán bộ mở tài khoản đã kiểm tra toàn bộ thông tin bà C đã điền, đã ký trên form mẫu, xác nhận lại các dịch vụ KH đăng ký: mở tài khoản, đăng ký dịch vụ chuyển tiền trên điện thoại Digibank và phát hành thẻ ghi nợ quốc tế; KH không đăng ký dịch vụ SMS banking báo biến động số dư qua tin nhắn điện thoại.

Riêng với dịch vụ nhận biến động số dư tài khoản (TK), cán bộ đã giới thiệu với KH về các hình thức nhận: qua ứng dụng VCB digibank hoặc qua SMS banking, cán bộ mở TK đã tư vấn rõ ràng về tính năng của từng hình thức và mức phí phải trả với dịch vụ SMS banking (11.000 đồng/tháng). Bà C đã lựa chọn không đăng ký SMS banking mà chọn nhận biến động số dư qua ứng dụng VCB digibank. Với việc bà C đã ký và ghi rõ họ tên xác nhận tại trang 4 của Mẫu đăng ký dịch vụ tích hợp dành cho KHCCN và bà C không có thắc mắc gì, cán bộ tiến hành mở TK thanh toán trên hệ thống V cho bà C, đăng ký dịch vụ VCB digibank theo số điện thoại 0904651098 và chuyển hồ sơ vào cho lãnh đạo phòng Dịch vụ khách hàng phê duyệt.

Sau khi lãnh đạo phòng Dịch vụ khách hàng phê duyệt giao dịch đăng ký dịch vụ VCB Digibank, hệ thống V gửi mật khẩu kích hoạt ứng dụng Digibank tới số điện thoại khách hàng đăng ký 0904651098 thông qua mạng viễn thông, thời điểm gửi mật khẩu: 15 giờ 09 phút ngày 22/04/2022. Trong nội dung tin nhắn thông báo mật khẩu kích hoạt dịch vụ VCB Digibank, V đã nhấn mạnh nội dung: “LUU Y KHONG TIET LO MAT KHAU DUOI BAT KY HINH THUC NAO” (lưu ý không tiết lộ mật khẩu dưới bất kỳ hình thức nào).

Tiếp theo, cán bộ mở TK đã chủ động tư vấn cho bà C về việc cần đề cao cảnh giác, không được chia sẻ mật khẩu, hay cho người khác sử dụng điện thoại, tránh các tình trạng lừa đảo, chiếm quyền truy cập. Đồng thời, cán bộ cũng đề nghị hỗ trợ bà C kích hoạt dịch vụ VCB Digibank trên thiết bị di động của khách hàng ngay tại quầy, để thuận tiện cho việc sử dụng của KH. Tuy nhiên, bà C báo có việc gấp không kịp tải và kích hoạt ngay được ứng dụng VCB Digibank, nên cán bộ V đã gửi bà C Giấy hướng dẫn, để bà C có thể tự tải ứng dụng về điện thoại và kích hoạt ứng dụng theo hướng dẫn.

Với việc đăng ký mở TK, đăng ký sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử VCB Digibank nêu trên, KH đã đồng ý với Điều khoản, điều kiện mở và sử dụng tài khoản tiền gửi; Điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của VCB; Điều khoản và điều kiện sử dụng phương thức xác thực.

Như vậy, việc bà C khởi kiện cho rằng cán bộ mở TK của V Chi nhánh K đã có sai phạm về mặt nghiệp vụ chuyên môn khi tư vấn thủ tục, lập hồ sơ mở TK cho bà C là không đúng.

2. Việc xử lý lệnh giao dịch của KH Trần Thị C:

Căn cứ việc đăng ký mở TK và đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử VCB Digibank của bà C nêu trên, V đã cung cấp riêng cho bà C các yếu tố định danh khách hàng bao gồm tên truy cập, mật khẩu truy cập, mã khóa bí mật dùng một lần (mã OTP) để kích hoạt và sử dụng dịch vụ VCB Digibank (mật khẩu truy cập mặc định sử dụng để thiết lập mật khẩu truy cập VCB Digibank của KH), mã OTP được gửi duy nhất đến số điện thoại 0904651098 do KH đăng ký khi mở TK. Ngày 22/04/2022, TK Digibank và dịch vụ Smart OTP (một phương thức sinh mã OTP không phụ thuộc vào tin nhắn SMS) của bà C được kích hoạt lần đầu thành công trên thiết bị di động. Các giao dịch từ ngày 22/4/2022 đến ngày 25/4/2022 là các giao dịch thực hiện trên kênh ngân hàng số VCB Digibank. Các giao dịch đều được xác thực đầy đủ qua phương thức xác thực SMS OTP (được V gửi tới số điện thoại bà C đăng ký) hoặc phương thức xác thực Smart OTP (được khách hàng tự đăng ký thành công thông qua số điện thoại bà C đăng ký tại V nêu trên), sau khi KH đã đăng nhập vào ứng dụng Digibank thành công bằng tên truy cập và mật khẩu truy cập sử dụng dịch vụ.

Nội dung chi tiết: KH kích hoạt dịch vụ thành công vào thời điểm 15 giờ 35 phút ngày 22/04/2022. Khi KH kích hoạt thành công ứng dụng Digibank, hạn mức chuyên tiền của KH theo phương thức xác thực SMS OTP: Hạn mức chuyển tiền tối đa là 100 triệu VND/ngày, 50 triệu VND/lần đối với kênh chuyển tiền nhanh 24/7 ngoài VCB, 100 triệu VND/lần đối với kênh chuyển tiền trong VCB và ngoài VCB.

Đến 15 giờ 39 phút ngày 22/04/2022, hệ thống VCB Digibank ghi nhận KH Trần Thị C đã đăng ký phương thức xác thực Smart OTP thông qua việc tự cài đặt trên ứng dụng và được xác thực việc đăng ký thông qua mã SMS OTP gửi đến số điện thoại của bà C. Sau khi mã SMS OTP được xác thực hợp lệ, yêu cầu đăng ký phương thức xác thực Smart OTP được hệ thống VCB Digibank xử lý thành công, để có thể sử dụng được phương thức xác thực Smart OTP, KH cần thực hiện 02 giao dịch tài chính bằng phương thức xác thực SMS OTP.

Lúc 15 giờ 52 phút 11 giây và 15 giờ 53 phút 46 giây ngày 22/04/2022, TK của KH phát sinh 02 giao dịch chuyển tiền, mỗi giao dịch 1.000 đồng, phương thức xác thực SMS OTP.

Sau khi đăng ký thành công phương thức xác thực Smart OTP, hạn mức chuyển tiền của KH Trần Thị C là 3 tỷ VND/ngày, 499 triệu VND/lần đối với kênh chuyển tiền nhanh 24/7 ngoài VCB, 3 tỷ VND/lần đối với kênh chuyển tiền trong VCB và chuyển tiền thông thường ngoài VCB qua hệ thống IBPS (hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng).

Ngày 22/4/2022 (từ 16 giờ 28 phút 37 giây đến 17 giờ 35 phút 06 giây), TK của KH phát sinh 08 giao dịch chuyển tiền, với tổng giá trị là 2.900.000.000 VND, phương thức xác thực giao dịch là Smart – OTP.

Rạng sáng ngày 23/4/2022 (từ 00 giờ 11 phút 05 giây đến 00 giờ 21 phút 38 giây), TK của KH phát sinh 08 giao dịch chuyển tiền với tổng giá trị là 3.000.000.000 VND, phương thức xác thực giao dịch là Smart – OTP.

Rạng sáng ngày 24/4/2022 (từ 00 giờ 12 phút 50 giây đến 00 giờ 15 phút 36 giây), TK của KH phát sinh 08 giao dịch chuyển tiền với tổng giá trị là 3.000.000.000 VND, phương thức xác thực giao dịch là Smart – OTP.

Rạng sáng ngày 25/5/2022 (từ 00 giờ 03 phút 11 giây đến 00 giờ 06 phút 07 giây), TK của KH phát sinh 08 giao dịch chuyển tiền với tổng giá trị là 3.000.000.000 VND, phương thức xác thực giao dịch là Smart – OTP.

Theo quy định của V, ngày giao dịch thể hiện trên sao kê TK được xác định căn cứ theo thời gian xử lý cuối ngày của hệ thống CoreBanking (ngân hàng lõi). Theo đó các giao dịch được thực hiện trong và sau thời gian xử lý cuối ngày sẽ được ghi nhận sang ngày tiếp theo. Do thời điểm hệ thống CoreBanking xử lý cuối ngày 22/4/2022 diễn ra sau thời gian phát sinh 08 giao dịch chuyển tiền tại thời điểm 00 giờ ngày 23/4/2022, vì vậy tất cả 16 giao dịch chuyển tiền được thể hiện trên sao kê tài khoản của ngày 22/4/2022 với tổng số tiền là 5.900.002.000 VND.

Tương tự như vậy, thời điểm hệ thống CoreBanking xử lý cuối ngày 23/4/2022 diễn ra sau thời gian phát sinh 08 giao dịch chuyển tiền tại thời điểm 00 giờ ngày 24/4/2022, nên 08 giao dịch chuyển tiền lúc rạng sáng ngày 24/4/2022 (từ 00 giờ 12 phút 50 giây đến 00 giờ 15 phút 36 giây) được thể hiện trên sao kê tài khoản ngày 23/4/2022 với tổng số tiền là 3.000.000.000 đồng.

Hệ thống V ghi nhận các giao dịch nêu trên là các yêu cầu giao dịch hợp lệ của chủ TK, với đầy đủ thông tin người dùng (user), mật khẩu, mã OTP hợp lệ và xử lý giao dịch hợp lệ, hợp pháp theo đúng quy định.

Thứ hai: V 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 KH trình báo vụ việc.

Ngày 26/4/2022, Phòng Cảnh sát hình sự (CSHS) Công an tỉnh Bắc Ninh có công văn số: 682/CV-PC02 yêu cầu V cung cấp thông tin KH và thông tin giao dịch của bà C. Ngày 27/4/2022 V đã cung cấp thông tin tới địa chỉ email theo yêu cầu tại công văn.

Ngày 13/05/2022, Cơ quan Cảnh sát điều tra (CSĐT) Công an tỉnh Bắc Ninh gửi công văn 1440/CV-PC02 tới V Chi nhánh K để xác minh đơn tố giác của bà C. Tại công văn đã nêu nội dung tố giác bà C bị đối tượng lừa đảo với thủ đoạn như sau: “Bà C tố giác đối tượng Tô Ngọc Dầu (Không rõ năm sinh, địa chỉ), số hiệu 12191, công tác tại Cục quản lý giao thông đường bộ thành phố Đà Nẵng và đối tượng Hải (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 C , với phương thức, thủ đoạn như sau: Các đối tượng thông báo bà C tham gia giao thông gây tai nạn tại TP Đà Nẵng và liên quan đến đường dây buôn ma túy, rửa tiền. Đối tượng Hải yêu cầu bà C lập 02 TK ngân hàng và cài đặt phần mềm tên “phần mềm bảo mật” vào máy điện thoại của bà C . Sau đó đối tượng Hải yêu cầu bà C chuyển 26.560.000.000 vào 02 TK ngân hàng để chứng minh nguồn tiền của bà C trong sạch và không liên quan đến đường dây buôn ma túy, rửa tiền. Khi chuyển tiền vào 02 TK trên thì bà C bị các đối tượng không rõ lai lịch thực hiện chuyển toàn bộ 26.560.000.000 đồng của bà C đi các TK ngân hàng khác, mà không được sự đồng ý của bà C ”.

Ngày 20/6/2022, Cơ quan CSĐT Công an tỉnh Bắc Ninh gửi công văn số 2037/CV-PC02 tới V, Chi nhánh K tiếp tục yêu cầu cung cấp thông tin KH và thông tin giao dịch của bà C . Ngày 23/6/2023 V Chi nhánh K đã gửi công văn số 273/KBA-KT ngày 23/6/2022 cung cấp đầy đủ thông tin theo quy định cho Cơ quan CSĐT Công an tỉnh Bắc Ninh.

Kể từ khi bị kẻ gian chiếm đoạt tiền ngày 22/04/2022 đến tháng 07/2022, bà C không có đề nghị tới ngân hàng về việc tra soát thu hồi tiền, cũng không có khiếu nại, yêu cầu ngân hàng bồi thường, mà chỉ yêu cầu hỗ trợ in sao kê TK để cung cấp cho Cơ quan Công an. V đã thực hiện đúng theo yêu cầu hỗ trợ in sao kê của KH.

Từ tháng 07/2022 đến tháng 01/2023, bà C và luật sư đại diện có đến làm việc với V yêu cầu cung cấp, làm rõ thông tin. V đã phối hợp làm việc và cung cấp đầy đủ thông tin cho bà C cùng luật sư theo đúng quy định của pháp luật.

Ngày 28/08/2022, Cơ quan CSĐT Công an tỉnh Bắc Ninh tiếp tục gửi công văn số 3963/CV-PC02 tới V, Chi nhánh K đề nghị cung cấp thông tin để xác minh đơn tố giác của bà C . V đã gửi công văn số 446/KBA.KT ngày 18/10/2022 cung cấp đầy đủ thông tin theo quy định cho Cơ quan CSĐT Công an tỉnh Bắc Ninh.

Ngày 05/5/2023, cán bộ điều tra thuộc Cơ quan CSĐT Công an tỉnh Bắc Ninh đã đến lấy lời khai của cán bộ trực tiếp mở TK cho bà C .

Tại kết luận giám định số 5425 ngày 30/11/2022 của Viện Khoa học Hình sự Bộ Công An đã kết luận điện thoại Samsung Galaxy A13 của bà Trần Thị C có cài đặt phần mềm bảo mật như sau:

1. 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, cjg0ku.9248013.com

2. Ứng dụng phần mềm bảo mật mẫu cần giám định (khi được cấp quyền có các chức năng như:

- Đọc tin nhắn SMS, gửi tin nhắn SMS, nhận và xử lý tin nhắn SMS;
- Đọc lịch sử cuộc gọi, tạo mới lịch sử cuộc gọi, thực hiện cuộc gọi, chuyển hướng cuộc gọi;
- Đọc danh bạ, sửa đổi danh bạ.
- Truy cập vào dữ liệu vị trí của thiết bị.

Từ những nội dung nêu trên, VCB khẳng định đã thực hiện đầy đủ các quy định, quy trình trong quá trình tiếp nhận và xử lý các giao dịch của bà C. Việc bà C bị mất toàn bộ số tiền 11,9 tỷ đồng hoàn toàn không do lỗi của VCB. Vì vậy, V đề nghị Tòa án không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn.

Tại phiên tòa sơ thẩm nguyên đơn là bà C vẫn giữ nguyên yêu cầu khởi kiện, đề nghị Tòa án buộc Ngân hàng V phải có trách nhiệm bồi thường thiệt hại số tiền 11.900.000.000 đồng trong TK số 1027915378 của bà.

Từ những nội dung trên Tòa án nhân dân thành phố T đã căn cứ vào 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; Điều 117, Điều 122, Điều 123, Điều 129, Điều 131, Điều 132, Điều 137, Điều 385, Điều 387, Điều 405, 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, xử:

1. Chấp nhận một phần yêu cầu khởi kiện của bà Trần Thị C.

2. Buộc Ngân hàng V có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho bà Trần Thị C số tiền là 700.000.000 đồng, là một phần thiệt hại trong tài khoản số 1027915378 của bà Trần Thị C mở tại Ngân hàng V Chi nhánh K vào ngày 22/04/2022.

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 21 tháng 3 năm 2024, nguyên đơn là bà Trần Thị C kháng cáo toàn bộ bản án sơ thẩm.

Ngày 28 tháng 3 năm 2024, bị đơn là Ngân hàng V kháng cáo bản án sơ thẩm đề nghị cấp phúc thẩm không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn.

Ngày 02 tháng 4 năm 2024, Viện kiểm sát nhân dân thành phố T kháng nghị toàn bộ 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 C 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 C . Xác định quan hệ tranh chấp của vụ án là: Tranh chấp về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán. Theo đoạn video mà V 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 Yến H và Lê Thị Phương L có một số sai phạm trong việc cung cấp dịch vụ ngân hàng cho bà C . Cụ thể là: Không đưa cho bà C 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 C vào ngân hàng giao dịch không có chỗ nào thể hiện bà Hoa, bà L chỉ cho bà C bảng niêm yết tài liệu để bà C 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 Hoa, bà L 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 C mất 11,9 tỷ đồng trong tài khoản cho ngân hàng Nhà nước Việt Nam và hội sở V 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 C . Không áp dụng biện pháp chuyên môn truy tìm đường đi của số tiền bà C bị chiếm đoạt. Luật sư đề nghị Hội đồng xét xử chấp nhận kháng cáo của bà C , buộc ngân hàng có trách nhiệm bồi thường cho bà C số tiền 11,9 tỷ đồng. Không chấp nhận kháng cáo của ngân hàng và không chấp nhận kháng nghị của Viện kiểm sát nhân dân thị xã T. Áp dụng Điều 309 Bộ luật tố tụng dân sự; Điều 513, 516, 584, 589, 597, 608 Bộ luật dân sự; Sửa bản án sơ thẩm theo hướng trên.

Luật sư bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của bị đơn phát biểu:

Thứ nhất: Về quan hệ tố tụng.

Việc Tòa án xác định quan hệ tranh chấp của vụ án này là “Tranh chấp hợp đồng cung ứng dịch vụ thanh toán” là có căn cứ, đúng pháp luật.

Thứ hai: Về nội dung: Bản án sơ thẩm số 08/2024/DSST ngày 20/03/2024 của TAND thành phố T tuyên buộc Ngân hàng VCB phải bồi thường thiệt hại cho bà C số tiền 700 triệu đồng là không có căn cứ, bởi lẽ:

Theo quy tại khoản 6 Điều 517 BLDS năm 2015 quy định về quyền và nghĩa vụ của bên cung ứng dịch vụ, trong đó bên cung ứng dịch vụ có nghĩa vụ bồi thường thiệt hại cho bên sử dụng dịch vụ như sau:

“ 6. Bồi thường thiệt hại cho bên sử dụng dịch vụ, nếu làm mất, hư hỏng tài liệu, phương tiện được giao hoặc tiết lộ bí mật thông tin.”

Theo quy định tại điểm g, khoản 2, Điều 6 Thông tư số 15 năm 2020 của Ngân hàng nhà nước Việt Nam hướng dẫn về việc mở và sử dụng tài khoản tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cụ thể như sau:

“g. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo trên tài khoản thanh toán của khách hàng do lỗi của mình”.

Như vậy, theo quy định trên thì 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.

Trong vụ án này thì:

- Xét về thiệt hại: Trong các ngày từ 22 đến 25/04/2022, tài khoản tại ngân hàng VCB của bà C đã bị kẻ gian rút mất 11,9 tỷ đồng, ngoài ra, cũng trong khoảng thời gian này, bà C còn bị mất 13,9 tỷ đồng tại tài khoản của bà mở tại ngân hàng Techcombank.

- Xét về lỗi và mối quan hệ nhân quả giữa lỗi và thiệt hại xảy ra, thì:

1. Đối với ngân hàng VCB: Chúng tôi cho rằng trong quá trình thực hiện hợp đồng, ngân hàng VCB không có lỗi vì ngân hàng đã ký hợp đồng, đã bàn giao tài khoản, cung cấp mật khẩu cho bà C tự quản lý, sử dụng và ngân hàng không tiết lộ thông tin của bà C cho bên thứ 3.

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

- Bản án sơ thẩm cho rằng nhân viên ngân hàng VCB không hướng dẫn bà C các văn bản pháp luật mà VCB công bố trên cổng thông tin điện tử, cũng như niêm yết tại trụ sở, nhận định này là thiếu căn cứ, bởi lẽ:

+ Tại trang 04 của hợp đồng, phần “cam kết của khách hàng”, mục “2. Bằng việc đồng ý sử dụng các dịch vụ ngân hàng nêu trên, tôi xác nhận đã được V cung cấp đầy đủ các thông tin về thỏa thuận / hợp đồng / giấy đề nghị theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và các dịch vụ tại giấy đề nghị này; đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết thực hiện các điều khoản, điều kiện chung dưới đây và đồng ý rằng khi đại diện hợp pháp của V ký vào phần “phần dành cho ngân hàng” tại văn bản này thì văn bản này và các điều khoản, điều kiện chung dưới đây được coi là hợp đồng và có giá trị ràng buộc giữa các bên”.

+ Về việc đọc các văn bản pháp luật cũng như của ngành ngân hàng là nghĩa vụ của bà C, vì VCB đã công khai tại trụ sở, tại Website của mình.

- Bản án sơ thẩm nhận định VCB 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. Nhận định này là thiếu căn cứ bởi lẽ:

+ Việc cảnh báo các thủ đoạn gian dối không phải là nghĩa vụ của bên cung ứng dịch vụ là ngân hàng, điều này được thể hiện tại Điều 517 Bộ luật dân sự.

+ Ngân hàng VCB đã cảnh báo trên Website của ngân hàng, nội dung các cảnh báo như sau: “VCB không chịu trách nhiệm với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do lỗi khách hàng để lộ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực vì bất cứ lý do gì. Không chịu trách nhiệm nếu khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn không do VCB cung cấp” (Điều 5).

+ Trên hệ thống tin nhắn, ngân hàng VCB đã cảnh báo trực tiếp vào số điện thoại của bà C được đăng ký với ngân hàng và vào hồi 15h09’ ngày 22/04/2022,

bà C đã nhận và đọc tin nhắn cảnh báo có nội dung: “Lưu ý không tiết lộ mật khẩu dưới bất kỳ hình thức nào”.

Như vậy, ngân hàng VCB đã cảnh báo và nhắc nhở trực tiếp cho bà C mật khẩu, đây là cánh cổng và cũng là chìa khóa để thực hiện rút tiền và thực hiện các giao dịch chuyển tiền.

2. Về phía bà Trần Thị C.

Theo đơn tố giác tội phạm ngày 11/07/2022, bà C trình bày với Cơ quan công an là: *Có đối tượng Tô Ngọc Dầu (Không rõ năm sinh, địa chỉ), công tác tại Cục quản lý giao thông đường bộ thành phố Đà Nẵng và đối tượng Hải (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 C với phương thức thủ đoạn như sau: Các đối tượng thông báo bà C tham gia giao thông gây tai nạn tại thành phố Đà Nẵng và liên quan đến đường dây buôn ma túy, rửa tiền. Đối tượng Hải yêu cầu bà C mở 02 tài khoản ngân hàng và cài đặt phần mềm tên “Phần mềm bảo mật” vào máy điện thoại của bà C. Sau đó đối tượng Hải yêu cầu bà C chuyển số tiền 26.560.000.000 đồng vào 02 tài khoản ngân hàng trên để chứng minh nguồn tiền của bà C là trong sạch và không liên quan đến đường dây buôn ma túy, rửa tiền. Bà C đã huy động người thân chuyển tiền vào 02 tài khoản Ngân hàng trong đó có tài khoản số 1027915378 của bà Trần Thị C mở tại Ngân hàng V Chi nhánh K.*

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

Đối với phần mềm bảo mật được cài đặt trong chiếc điện thoại Samsung của bà C, tại Kết luận giám định số 5425 ngày 30/11/2022 của Viện khoa học hình sự Bộ công an đã kết luận: điện thoại Samsung Galaxy A13 của bà C 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 C.

Như vậy, trước khi mở tài khoản tại ngân hàng VCB, bà C đã bị kẻ gian lừa gạt, dụ dỗ bằng cách mua điện thoại của hãng Samsung 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 C đăng ký mới tại hai ngân hàng V và Techcombank. Sau khi mở các tài khoản mới xong, bà C đã chuyển tiền vào các tài khoản này theo yêu cầu của các đối tượng lừa đảo. Như vậy bà C 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 C. Vì vậy bà C bị mất tiền hoàn toàn là do lỗi của bà C, ngân hàng không có lỗi. Nên bà C phải tự chịu trách

nhiệm về thiệt hại này, điều này được quy định tại điểm g, khoản 2, Điều 5 quy định về quyền và nghĩa vụ của chủ tài khoản tại Thông tư số 15 năm 2020 của Ngân hàng nhà nước Việt Nam, cụ thể như sau:

“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”

Thưa HĐXX, từ những phân tích và viện dẫn nêu 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 Nhà nước Việt Nam, tuyên sửa Bản án sơ thẩm số 08/2024 ngày 20/03/2024 của TAND thành phố T, chấp nhận kháng cáo của V, chấp nhận kháng nghị của Viện kiểm sát, bác toàn bộ các yêu cầu kháng cáo, yêu cầu khởi kiện của bà C đối với Ngân hàng TMCP N.

Đại diện bị đơn không phát biểu tranh luận bổ sung gì, nhất trí phát biểu của Luật sư.

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 C, chấp nhận kháng cáo của Ngân hàng V, chấp nhận kháng nghị của Viện kiểm sát nhân dân thị xã T. 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 C. Bà C 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 C, Ngân hàng V và kháng nghị của Viện kiểm sát nhân dân thành phố T nộp trong thời hạn luật định, nên được Tòa án nhân dân tỉnh Bắc Ninh xem xét giải quyết theo trình tự phúc thẩm.

[2] Về nội dung: Bà C yêu cầu Ngân hàng V có trách nhiệm bồi thường thiệt hại số tiền 11.900.000.000 đồng trong tài khoản số 1027915378 của bà C mở tại Ngân hàng V Chi nhánh K, theo Giấy đề nghị mở hồ sơ thông tin khách hàng cá nhân, tài khoản tiền gửi và đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng được ký kết giữa Ngân hàng V Chi nhánh K và bà C ngày 22/4/2022. 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.

[3] Quá trình giao kết hợp đồng dịch vụ: Theo các tài liệu có trong hồ sơ vụ án, thể hiện hồi 15 giờ ngày 22/4/2022 bà C có đến sảnh giao dịch tầng 01 Trụ sở chính Ngân hàng V chi nhánh K, lấy số thứ tự, rồi được bảo vệ hướng dẫn gặp cán bộ hỗ trợ là bà Nguyễn Thị Yến H. Bà C đưa ra yêu cầu mở tài khoản, đăng ký dịch vụ chuyển tiền trên điện thoại Digibank và phát hành thẻ ghi nợ quốc tế. Bà Hoa đã đưa cho bà C mẫu Giấy đề nghị mở hồ sơ thông tin khách hàng cá nhân, tài khoản tiền gửi và đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng. Bà C ngồi tại bàn đọc và tự điền thông tin cá nhân và các dịch vụ đăng ký trên mẫu. Sau đó bà C vào quầy số 03, tại đây chuyên viên Lê Thị Phương L kiểm tra toàn bộ thông tin bà C đã điền, đã ký trên mẫu, xác nhận lại thông tin và các dịch vụ mà khách hàng đã đăng ký.

[4] Các tài liệu thể hiện bà C có ký kết với ngân hàng thông qua Giấy đề nghị mở hồ sơ thông tin khách hàng cá nhân, tài khoản tiền gửi và đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng với Ngân hàng V Chi nhánh K. Nội dung Giấy đề nghị mở hồ sơ thông tin khách hàng cá nhân, tài khoản tiền gửi và đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng: Thông tin về khách hàng, số điện thoại bà C đăng ký với Ngân hàng là số 0904651098; Tên tài khoản “Trần Thị C”; Đăng ký dịch vụ Ngân hàng điện tử VCB Digibank; Đăng ký phương thức xác thực giao dịch V Smart OTP.

[5] Bà C cho rằng khi ký kết hợp đồng này bà không đọc phần nội dung trong hợp đồng, không tích vào các ô cung ứng các loại dịch vụ, không được nhân viên ngân hàng tư vấn đầy đủ, nhưng bà C không xuất trình được tài liệu, chứng cứ gì để chứng minh. Hợp đồng giao kết giữa các bên được thể hiện bằng văn bản, trên mẫu in sẵn. Trên cơ sở những nội dung là những thông tin về chủ thể giao kết và các dịch vụ cung ứng của Ngân hàng đến cho khách hàng. Bà C đã tự tay điền các thông tin cá nhân cũng như đưa ra các thông tin, loại dịch vụ yêu cầu được ngân hàng cung cấp.

[6] Mặc dù, tại thời điểm giao kết hợp đồng, bà C cho rằng không được biết về toàn bộ nội dung của Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ Ngân hàng điện tử dành cho khách hàng cá nhân; Điều khoản và Điều kiện sử dụng phương thức xác thực của khách hàng cá nhân; Điều khoản và Điều kiện về mở và sử dụng tài khoản tiền gửi tại V; Điều khoản và Điều kiện phát hành và sử dụng Thẻ ghi nợ V. Nhưng trong quá trình tư vấn nhân viên Ngân hàng cũng đã giải thích, hướng dẫn những nội dung cơ bản của Điều khoản, điều kiện về mở tài khoản và sử dụng tài khoản tại V. Mặt khác, các điều khoản này đã được Ngân hàng V đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử của mình và niêm yết công khai tại trụ sở Chi nhánh K theo quy định để khách hàng dễ dàng tiếp cận.

[7] Tại trang 04 của hợp đồng, phần “Cam kết kết của khách hàng” mục “2. Bằng việc đồng ý sử dụng các dịch vụ Ngân hàng nêu trên, Tôi xác nhận đã được V cung cấp đầy đủ thông tin về thỏa thuận/hợp đồng/ giấy đề nghị theo mẫu, điều

kiện giao dịch chung và các dịch vụ tại giấy đề nghị này; đã đọc, hiểu rõ, đồng ý và cam kết thực hiện các Điều khoản, điều kiện chung dưới đây và đồng ý rằng khi đại diện hợp pháp của V ký vào “Phần dành cho Ngân hàng” tại văn bản này thì văn bản này và các Điều khoản, điều kiện chung dưới đây được coi là hợp đồng và có giá trị ràng buộc các bên”. Do đó, khi ký kết bà C cần phải biết và buộc phải biết về những điều khoản, điều kiện sử dụng đã được ngân hàng V công khai. Sau khi ký xác nhận, bà C không có thắc mắc gì, cán bộ tiền hành mở tài khoản thanh toán trên hệ thống V cho bà C , đăng ký dịch vụ VCB digibank theo số điện thoại 0904651098 và chuyển hồ sơ cho cấp có thẩm quyền phê duyệt.

Bản án sơ thẩm cho rằng hình thức công khai, địa điểm đặt bảng niêm yết là không thuận lợi để khách hàng tiếp nhận được, cùng với việc nhân viên Ngân hàng cũng không hướng dẫn bà C tiếp cận văn bản trước, trong quá trình ký kết hợp đồng và xác định đây là nguyên nhân gián tiếp dẫn đến bà C bị mất tiền trong tài khoản là không có căn cứ.

[8] Từ các căn cứ trên cho thấy, việc các bên tham gia giao kết hợp đồng cung ứng dịch vụ của ngân hàng V và bà Trần Thị C là 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 không trái pháp luật, đạo đức xã hội, phù hợp với chức năng nhiệm vụ của bên cung ứng dịch vụ là Ngân hàng V, nên hợp đồng này là hợp pháp, làm phát sinh quyền và nghĩa vụ của các bên.

[9] Về quá trình sử dụng dịch vụ của bà C : Sau khi lãnh đạo phòng dịch vụ khách hàng phê duyệt dịch vụ VCB Digibank, hệ thống V gửi mật khẩu kích hoạt ứng dụng Digibank tới số điện thoại khách hàng đăng ký là 0904651098 thông qua mạng viễn thông, thời điểm gửi mật khẩu: 15 giờ 09 phút ngày 22/04/2022. Trong nội dung tin nhắn thông báo mật khẩu kích hoạt dịch vụ VCB Digibank, V đã nhấn mạnh nội dung: “LUU Y KHONG TIET LO MAT KHAU DUOI BAT KY HINH THUC NAO” (Lưu ý không tiết lộ mật khẩu dưới bất kỳ hình thức nào). Sau khi được cung cấp số tài khoản ngân hàng, bà C rời khỏi Ngân hàng V chi nhánh K hồi 15 giờ 32 phút. Bà L giao cho bà C tờ hướng dẫn sử dụng dịch vụ VCB Digibank, hướng dẫn đổi mật khẩu và giao dịch an toàn, mặt sau có in số tài khoản. Sau đó, trong các ngày 22/4/2022 và ngày 23/4/2022 bà C và người thân của bà đã nộp vào tài khoản của bà C số tiền 11.900.000.000 đồng. Theo trình bày của bà C , số tiền trên đã bị các đối tượng lừa đảo chuyển hết đến các tài khoản khác mà bà không được biết. Số tiền này được chuyển đi thông qua dịch vụ ngân hàng điện tử bằng ứng dụng VCB digibank.

[10] Theo đơn tố giác tội phạm của bà C gửi Cơ quan Cảnh sát điều tra (PC02) Công an tỉnh Bắc Ninh, nội dung tố giác: Bà C tố giác đối tượng Tô Ngọc Dầu (Không rõ năm sinh, địa chỉ), số hiệu: 121910, công tác tại Cục quản lý giao thông đường bộ thành phố Đà Nẵng và đối tượng Hải (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 C tham gia giao thông gây tai nạn tại thành phố Đà Nẵng và liên quan đến đường dây buôn ma túy, rửa tiền. Đối tượng Hải yêu cầu bà C mở 02 tài khoản ngân hàng và cài đặt phần mềm có tên “Phần mềm bảo mật” vào máy điện thoại của bà C. Sau đó đối tượng Hải yêu cầu bà C chuyển số tiền 26.560.000.000 đồng vào 02 tài khoản ngân hàng trên để chứng minh nguồn tiền của bà C là trong sạch và không liên quan đến đường dây buôn ma túy, rửa tiền. Bà C đã huy động người thân chuyển tiền vào 02 tài khoản Ngân hàng, trong đó có tài khoản số 1027915378 của bà C mở tại Ngân hàng V Chi nhánh K.

[11] Về việc chuyển số tiền 11.900.000.000 đồng của bà C thông qua ứng dụng VCB digibank. Theo các tài liệu có trong hồ sơ thể hiện: Hồi 15 giờ 52 phút 11 giây và 15 giờ 53 phút 46 giây ngày 22/04/2022, tài khoản của bà C phát sinh 2 giao dịch chuyển tiền, mỗi giao dịch 1.000 đồng, phương thức xác thực SMS OTP. Sau khi đăng ký thành công phương thức xác thực Smart OTP, hạn mức chuyển tiền của bà Trần Thị C trên ứng dụng VCB digibank là 3 tỷ VND/ngày, 499 triệu VND/ lần đối với kênh chuyển tiền nhanh 24/7 ngoài VCB, 3 tỷ VND/lần đối với kênh chuyển tiền trong V và chuyển tiền thông thường ngoài V qua hệ thống IBPS (hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng).

Ngày 22/4/2022 (từ 16 giờ 28 phút 37 giây đến 17 giờ 35 phút 06 giây), tài khoản của bà C phát sinh 08 giao dịch chuyển tiền đi với tổng giá trị là 2.900.000.000 VND, phương thức xác thực giao dịch là Smart - OTP.

Ngày 23/4/2022 (từ 00 giờ 11 phút 05 giây đến 00 giờ 21 phút 38 giây), tài khoản của bà C phát sinh 08 giao dịch chuyển tiền đi với tổng giá trị là 3.000.000.000 VND, phương thức xác thực giao dịch là Smart - OTP.

Ngày 24/4/2022 (từ 00 giờ 12 phút 50 giây đến 00 giờ 15 phút 36 giây), tài khoản của bà C phát sinh 08 giao dịch chuyển tiền đi với tổng giá trị là 3.000.000.000 VND, phương thức xác thực giao dịch là Smart - OTP.

Ngày 25/5/2022 (từ 00 giờ 03 phút 11 giây đến 0 giờ 06 phút 07 giây), tài khoản của bà C phát sinh 08 giao dịch chuyển tiền đi với tổng giá trị là 3.000.000.000 VND, phương thức xác thực giao dịch là Smart - OTP.

[12] Theo điều khoản sử dụng ngân hàng điện tử và phương thức xác thực dành cho khách hàng cá nhân mà V ban hành thì: Khi thực hiện dịch vụ chuyển tiền qua ứng dụng VCB digibank, bà C phải tiến hành đăng nhập trên hệ thống bằng User (người dùng) mà bà C 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 C đã đăng ký với ngân hàng (chỉ điện thoại của bà C mới tạo được các mã OTP này và mã OTP được bà C 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 C mới có quyền được biết các mật khẩu đăng nhập cũng như mã OTP để thực hiện các giao dịch chuyển tiền. Vì vậy, việc bà C tự hoặc bị chiếm quyền đăng nhập vào hệ thống bằng User và mật khẩu do chính bà C tự thiết lập và xác nhận giao dịch bằng mã OTP, đã thể hiện ý

chỉ thực hiện giao dịch của bà C và các giao dịch này được coi là hợp lệ, đúng quy định của pháp luật cũng như quy định của nội bộ V. Do đó, việc chuyển số tiền 11.900.000.000 đồng trên là phù hợp với điều khoản sử dụng ngân hàng điện tử và phương thức xác thực dành cho khách hàng cá nhân mà V ban hành. Ngân hàng V không được tự mình áp dụng các biện pháp nghiệp vụ khẩn cấp khi không có yêu cầu của khách hàng là phù hợp với quy định số 1867/QĐ-VCB-DVNHDT ngày 16/10/2019 của Ngân hàng V.

[13] Sau khi bà C có đơn tố cáo gửi cơ quan Công an, quá trình điều tra xác định: Khoảng 14 giờ ngày 22/04/2022, theo yêu cầu của đối tượng Hải, bà C đã mua một chiếc điện thoại Samsung, sau đó Hải hướng dẫn bà C 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 C vừa mua. Khi nào liên lạc với Hải thì bà C lắp sim điện thoại số 0904.651.098 của bà C vào máy Samsung. Quá trình liên lạc với Hải, bà C chỉ liên lạc qua tài khoản Viber (Tên tài khoản Viber là Phòng điều tra số 6 PC02) và số điện thoại 0387.030.172. Cơ quan Cảnh sát điều tra đã trung cầu giám định Viện khoa học hình sự Bộ Công an 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 Galaxy 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 Samsung Galaxy A13 của bà C để thu thập dấu vết chứng cứ điện tử (Xác định địa chỉ IP Server và các thông tin khác có liên quan).

[14] Tại Kết luận số 5425/KL-KTHS ngày 30/11/2022 của Viện khoa học hình sự Bộ Công an kết luận về đối tượng giám định: “Ứng dụng phần mềm bảo mật mẫu cần giám định có kết nối với: 01 Server (máy chủ) 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: Đọc tin nhắn SMS, gửi tin nhắn SMS, nhận và xử lý tin nhắn SMS; Đọc lịch sử cuộc gọi, tạo mới lịch sử cuộc gọi, thực hiện cuộc gọi, chuyển hướng cuộc gọi; Đọc danh bạ, sửa đổi danh bạ; Truy cập vào dữ liệu vị trí của thiết bị”.

[15] Bà C cho rằng bà không nhận được bất cứ tin nhắn nào của ngân hàng V trong quá trình sử dụng dịch vụ khi phía ngân hàng V gửi tin nhắn đến số điện thoại 0904.651.098. Theo kết luận giám định thì, thông qua ứng dụng “Phần mềm bảo mật” các đối tượng lừa đảo đã chiếm quyền kiểm soát việc sử dụng số điện thoại và tài khoản của bà C tại ngân hàng V, đã đọc, gửi và xử lý toàn bộ tin nhắn của ngân hàng V vào điện thoại của bà C. Vì khi chuyển tiền, chủ tài khoản phải thực hiện phương thức xác thực giao dịch là mã OTP nhắn vào số điện thoại của

bà C . Do đó, bà C cho rằng không biết được các tin nhắn của ngân hàng V gửi đến là đúng, nhưng đây là lỗi của bà C do đã cài đặt “Phần mềm bảo mật” do các đối tượng lừa đảo yêu cầu, thông qua phần mềm này các đối tượng lừa đảo có quyền đọc, gửi và xử lý các tin nhắn của ngân hàng gửi đến. Vì vậy, phía ngân hàng V không có lỗi trong việc gửi các tin nhắn tới số điện thoại 0904.651.098 có chứa tên tuy cập, mật khẩu, thông tin xác thực để cung cấp cho bà C khi thực hiện các giao dịch chuyển tiền đi.

[16] Do vậy, Bản án sơ thẩm cho rằng ngân hàng V cũng có một phần lỗi không giải thích kỹ càng, không cảnh báo trước những thủ đoạn mới của kẻ gian và xác định ngân hàng V có một phần trách nhiệm khi bà C bị kẻ gian chiếm đoạt số tiền 11.900.000 đồng là không có căn cứ. Bởi lẽ, việc bà C cài đặt ứng dụng “Phần mềm bảo mật” (ứng dụng có quyền: Đọc tin nhắn SMS, gửi tin nhắn SMS, nhận và xử lý tin nhắn SMS...) là đã gián tiếp cung cấp cho các đối tượng lừa đảo tên đăng nhập, mật khẩu, mã OTP để thực hiện các giao dịch trên ứng dụng VCB digibank. Mặt khác, Điều 5 trong Điều khoản, điều kiện đăng ký và sử dụng phương thức xác thực dành cho khách hàng cá nhân quy định: VCB “Không chịu trách nhiệm với bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do lỗi Khách hàng để lộ tên tuy cập, mật khẩu, thông tin xác thực vì bất cứ lý do gì. Không chịu trách nhiệm nếu khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn không do V cung cấp”. Ngay sau khi được chấp nhận mở tài khoản tại V chi nhánh K, V đã gửi tin nhắn nhắc nhở nội dung: “LUU Y KHONG TIET LO MAT KHAU DUOI BAT KY HINH THUC NAO” (lưu ý không tiết lộ mật khẩu dưới bất kỳ hình thức nào), tin nhắn này được gửi ngay vào điện thoại của bà C . Điều đó chứng tỏ, ngân hàng V đã thực hiện các biện pháp nhằm bảo mật thông tin và đảm bảo các điều kiện bắt buộc mà chỉ có khách hàng đăng ký dịch vụ mới có thể thực hiện được.

[17] Mặt khác, theo tài liệu sao kê do phía ngân hàng cung cấp (BL141-145) thì: Ngày 22/4/2022 ngay sau khi bà C chuyển tổng số tiền 2.100.000.000 đồng vào tài khoản số 1027915378 thì các đối tượng lừa đảo đã thực hiện việc chuyển toàn bộ số tiền trên đến một tài khoản khác. Tuy nhiên bà C không tiến hành kiểm tra, kiểm soát số tiền mà bà đã gửi vào số tài khoản của mình mà vẫn tiếp tục chuyển thêm số tiền 3.800.000.000 đồng vào số tài khoản này. Với hạn mức chuyển tiền 3.000.000.000 đồng/ngày thì trong 2 ngày 22/4/2022 và 23/4/2022 các đối tượng lừa đảo đã chuyển toàn bộ số tiền 5.900.000.000 đồng của bà C tới tài khoản khác. Tiếp đó, trong ngày 23/4/2022 bà C lại chuyển thêm tổng số tiền 6.000.000.000 đồng vào tài khoản của mình, nhưng bà C vẫn không tiến hành việc kiểm tra, kiểm soát số tiền trong tài khoản của mình. Hậu quả là trong các ngày 24/4/2022 và ngày 25/4/2022 các đối tượng lừa đảo đã chuyển toàn bộ số tiền trên đến tài khoản khác để chiếm đoạt.

[18] Bà C cho rằng bà không nhận được tin nhắn thông báo về số dư, số tiền đã chuyển vào tài khoản của mình, bởi lẽ bà C không đăng ký dịch vụ thông báo biến động số dư tài khoản qua tin nhắn SMS tới số điện thoại mà bà C đăng ký với ngân hàng. Trong trường hợp này, bà C cần phải liên hệ với ngân hàng hoặc

đến chi nhánh, phòng giao dịch để kiểm tra, xác nhận số tiền mình đã chuyển vào tài khoản của mình thì mới 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.

[19] Từ những căn cứ trên cho thấy, việc bà C bị kẻ gian chuyển toàn bộ số tiền 11.900.000.000 đồng trong tài khoản là hoàn toàn do lỗi của bà C . Ngân hàng V không có lỗi đối với thiệt hại này của bà C . Nên kháng cáo của bà C yêu cầu Ngân hàng V có trách nhiệm bồi thường thiệt hại số tiền 11.900.000.000 đồng trong tài khoản số 1027915378 là không có căn cứ chấp nhận. Bản án sơ thẩm xác định Ngân hàng V có một phần lỗi khoảng từ 5 đến 6 % thiệt hại trên của bà C , dẫn đến việc bà C bị mất số tiền 11.900.000.000 đồng, sau đó buộc Ngân hàng V phải bồi thường cho bà C số tiền 700.000.000 đồng là không có căn cứ.

Do đó, kháng cáo của ngân hàng V và kháng nghị của Viện kiểm sát nhân dân thành phố T là có căn cứ nên được chấp nhận. Vì vậy, cần phải sửa bản án sơ thẩm theo hướng xác định ngân hàng V không có lỗi nên không phải bồi thường thiệt hại cho bà C , không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của bà C .

[20] Ngoài ra, phần quyết định của bản án sơ thẩm viện dẫn áp dụng 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.

[21] Về án phí dân sự sơ thẩm: Bà C phải chịu án phí dân sự sơ thẩm có giá ngạch tương ứng với số tiền yêu cầu bồi thường không được Tòa án chấp nhận. Ngân hàng V không phải chịu án phí dân sự sơ thẩm.

[22] Về án phí dân sự phúc thẩm: Do kháng cáo của bà C không được chấp nhận, nên bà C phải chịu án phí dân sự phúc thẩm. Ngân hàng V không phải chịu án phí dân sự phúc thẩm, hoàn trả cho Ngân hàng V số tiền tạm ứng án phí phúc thẩm đã nộp.

Vì các lẽ trên,

QUYẾT ĐỊNH

Căn cứ khoản 2 Điều 308, Điều 309 Bộ Luật Tố tụng dân sự, Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban thường vụ Quốc hội 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 C; Chấp nhận kháng cáo của Ngân hàng V; Chấp nhận kháng nghị của Viện kiểm sát nhân dân thành phố T, tỉnh Bắc Ninh; Sửa bản án dân sự sơ thẩm số 08/2024/DSST ngày 20/3/2024 của Tòa án nhân dân thành phố T, 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 C về việc: Yêu cầu ngân hàng V có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho bà Trần Thị C số tiền 11.900.000.000 đồng trong tài khoản số 1027915378 của bà Trần Thị C mở tại Ngân hàng V Chi nhánh K theo Giấy đề nghị mở hồ sơ thông tin khách hàng cá nhân, tài khoản tiền gửi và đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng được ký kết giữa Ngân hàng TMCP N Chi nhánh K và bà Trần Thị C ngày 22/4/2022.

2. Về án phí dân sự sơ thẩm: Bà Trần Thị C phải chịu 119.900.000 đồng án phí dân sự sơ thẩm. Xác nhận bà C đã nộp số tiền 59.950.000 đồng theo biên lai thu số AA/2022/0000518 ngày 07/6/2023 tại Chi cục Thi hành án dân sự thành phố T, tỉnh Bắc Ninh. Bà C còn phải nộp 59.950.000 đồng án phí DSST.

3. Về án phí dân sự phúc thẩm: Bà Trần Thị C phải chịu 300.000 đồng án phí dân sự phúc thẩm. Xác nhận bà C đã nộp đủ số tiền 300.000 đồng theo biên lai thu số 0003681 ngày 21/3/2024 tại Chi cục Thi hành án dân sự thành phố T, tỉnh Bắc Ninh.

Ngân hàng TMCP N không phải chịu án phí dân sự phúc thẩm. Hoàn trả Ngân hàng TMCP N số tiền 300.000 đồng đã nộp theo biên lai thu số 0003688 ngày 28/3/2024 tại Chi cục Thi hành án dân sự thành phố T, 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;
- VKSND thành phố T;
- TAND thành phố T;
- Chi cục THADS thành phố T;
- Các đương sự;
- Lưu hồ sơ vụ án; VP.

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

Hoàng Ngọc Sơn