

Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

An Giang, ngày 30 tháng 9 năm 2024

**ĐƠN THÔNG BÁO NGHI NGỜ TỘI PHẠM
CÓ TỔ CHỨC KHI MỚI VỪA MỞ TK NGÂN
HÀNG TẠI KIÊN LONG AN GIANG
THÌ MẤT HẾT TIỀN VÀ THÁI ĐỘ VÔ
TRÁCH NHIỆM CỦA KIÊN LONG AN
GIANG LẤN HỘI SỞ**

Kính gửi: Phó chủ tịch nước Bà Võ Thị Ánh Xuân

Tôi tên là Tô Lê Ánh Nguyệt. Hiện tôi đang là nghiên cứu sinh tiến sĩ kinh tế ở Naury.

Email liên hệ: tlanguyet@gmail.com, nguyet.to@uis.no

Tôi làm đơn thay cho mẹ tôi giải trình sự việc như sau để nhờ sự giúp đỡ của Phó chủ tịch nước Bà Võ Thị Ánh Xuân cho vụ việc lừa đảo mất hết tiền trong tài khoản của mẹ tôi ở ngân hàng Kiên Long chi nhánh An Giang.

Tôi đã liên hệ công an tỉnh An Giang, công an phường Mỹ Thới, ngân hàng Kiên Long An Giang, ngân hàng Kiên Long hội sở **nhưng không nhận được sự hỗ trợ cần thiết** nên tôi mới làm đơn này kêu cứu sự hỗ trợ của bà Phó chủ tịch nước.

Tôi nghi ngờ vụ việc này là **có tổ chức** vì trên địa bàn An Giang có nhiều tin đồn mất tiền trong tài khoản ở ngân hàng Kiên Long chi nhánh An Giang.

Xin nói thêm, gia đình tôi có hỗ trợ chăm sóc **mẹ của bà** khi mẹ bà cần phần hỗ trợ từ bệnh viện TP Long Xuyên phòng Đông Y và phục hồi chức năng. **Em gái tôi Tô Lê Hồng Phúc cùng mẹ Lê Thị Hằng đều đến để hỗ trợ cụ trong năm 2023.**

Tên mẹ tôi là: Lê Thị Hằng

Sinh ngày 18 tháng 05 năm 2024

Giấy CCCD 035165003313

Ngày cấp: 11/04/2021

Nơi cấp: Cục trưởng cục cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội

Số tài khoản ngân hàng Kiên Long chi nhánh An Giang: 0775334406

Điện thoại liên hệ: 0356962499, 02963 933026

Tôi xin trình bày lý do cụ thể trong **đơn** này như sau:

Vào sáng ngày 4/9/2024 mẹ tôi đến làm tài khoản tại ngân hàng Kiên Long chi nhánh An Giang. Giao dịch viên tên Lâm Ngọc Như là người duy nhất phục vụ mẹ tôi tại ngân hàng. Cô Lâm

Ngọc Như nói với mẹ tôi là điện thoại của mẹ tôi không đủ hiện đại để mở tài khoản ngân hàng, vì không có chức năng NFC.

Nên khi mẹ tôi mua điện thoại mới và quay lại vào ngày 5/9 tầm 10 giờ sáng cùng ngày, cô Lâm Ngọc Như kiểm tra điện thoại mới thấy có NFC nên đồng ý để mẹ tôi mở tài khoản.

Mẹ tôi nộp 50.000 đồng để ký quỹ mở tài khoản nhưng đưa tờ tiền mệnh giá 200.000 đồng. Cô Lâm Ngọc Như nói với mẹ tôi là phải sử dụng hết 200.000 đồng vì đi lại bất tiện. Mẹ tôi đồng ý đưa 200.000 đồng cho cô ấy cùng với căn cước công dân để cô thực hiện mở tài khoản. Cô Lâm Ngọc Như giữ căn cước công dân và điện thoại của mẹ tôi để tải app ngân hàng Kiên Long, cài app, thực hiện sinh trắc học, và mở tài khoản. Do mẹ tôi không biết về công nghệ, nên mẹ tôi để cô Lâm Ngọc Như toàn quyền thực hiện các hoạt động đó.

Sau đó, cô Lâm Ngọc Như tự tạo giúp các mật khẩu và đưa cho mẹ tôi một mảnh giấy do cô ấy tự ghi tay các thông tin sau:

- Tên tài khoản: SĐT (số điện thoại)
- Mật khẩu đăng nhập: Hangle1965@
- Mật khẩu chuyển tiền: 123456

Cô có hướng dẫn mẹ tôi làm mật khẩu nhưng mẹ tôi không thể làm được tại quầy vì tuổi già, và không rành công nghệ. Cô nói mẹ tôi về nhà tự đổi mật khẩu và giữ tờ giấy kỹ.

Vào các ngày 6/9, 9/9, 10/9, 12/9 mẹ tôi thực hiện các giao dịch chuyển khoản từ các ngân hàng khác gồm Quỹ tín dụng Mỹ Phước (2.057.797.100 ngày 6/9 và 1.667.487.000 ngày 9/9), Ngân hàng Bắc Á chi nhánh An Giang (226.575.288 ngày 10/9), Ngân hàng Quân đội MB chi nhánh An Giang (240.000.000 ngày 10/9), Ngân hàng Nam Á phòng giao dịch gần Quỹ tín dụng Mỹ Thạnh (250.000.000 ngày 12/9), Ngân hàng Vietinbank chi nhánh An Giang (18.000.000 ngày 12/9).

Tổng số tiền đã chuyển trong 4 ngày trên là **4.459.859.388** đồng (bốn tỷ bốn trăm năm mươi chín triệu tám trăm năm mươi chín ngàn ba trăm tám mươi tám đồng).

Chỉ **1 ngày sau đó từ lần chuyển gần nhất**, sáng ngày 13/9 gia đình tôi đến ngân hàng Kiên Long chi nhánh An Giang để kiểm tra và thông báo thì tiền đã mất hết, trừ số tiền ký quỹ ban đầu. Tất cả số tiền chuyển vào ngày nào đều biến mất trong ngày đó. **Điều này rất bất thường vì ở ngân hàng (cả Việt Nam, cả nước ngoài) chỉ trừ tiền sau vài ngày thực hiện giao dịch, không phải trừ tiền ngay trong 24 giờ.**

Mẹ tôi hoàn toàn không thực hiện các giao dịch này, và cũng không biết số dư tài khoản mẹ tôi biến động như nào trong các ngày này. Trong các ngày này điện thoại mới để đăng ký app ngân hàng Kiên Long của mẹ tôi bị hack.

Sau khi ngắm lại, gia đình tôi tự nhận thấy các điểm bất hợp lý trong quá trình tạo tài khoản với cô Lâm Ngọc Như ngày 5/9/2024 như sau:

1. Cô Lâm Ngọc Như nói với mẹ tôi là đi lại không tiện để tìm tiền thôi từ tiền 200.000 đồng của mẹ tôi nên yêu cầu mẹ tôi nộp vào 200.000 đồng, dù ý mẹ tôi muốn là chỉ 50.000 đồng. Điều này **vô lý vì ngân hàng chi nhánh An Giang thì không lớn đến mức đi lại bất tiện.**
2. Mẹ tôi nộp 200.000 đồng tiền ký quỹ nhưng cô Lâm Ngọc Như không giao biên nhận nộp tiền cho mẹ tôi. Trong sao kê ghi nhận như sau: Lâm Ngọc Như chuyển khoản Lê Thị Hằng, số tiền 200.000 đồng vào ngày 5/9. **Hai hoạt động này tính chất là khác nhau.**
3. Cô Lâm Ngọc Như tự ý chuyển 10 lần giao dịch 1 đồng vào tài khoản của mẹ tôi. Ngày 14/9 gia đình tôi đến ngân hàng Kiên Long chi nhánh An Giang để hỏi. Cô Như có ở đó nhưng khi thấy chúng tôi thì né mặt chúng tôi nên đi nơi khác. Cô Hương Kiểm soát viên giải thích 10 lần giao dịch 1 đồng để tặng chỉ tiêu giao dịch cho cô Như. Tuy nhiên hoạt động chuyển 10 lần 1 đồng mỗi lần thực hiện trên tài khoản của mẹ tôi mà **không có sự đồng ý của mẹ tôi.**
4. Cô Lâm Ngọc Như tự tạo mật khẩu đăng nhập và mật khẩu chuyển tiền cho mẹ tôi và ghi giấy. Sau đó **cô không nhiệt tình hướng dẫn mẹ tôi đổi mật khẩu thành công ngay tại quầy**, trong khi lúc đó mẹ tôi mất yếu, tuổi già, và không rành công nghệ. Cô dẫn mẹ tôi về nhà tự đổi mật khẩu. Mà trong thời gian mẹ tôi ở nhà, vì mẹ tôi đã không nắm được cách đổi mật khẩu từ sự hướng dẫn của cô Như nên mẹ tôi không tự đổi được mật khẩu. **Như vậy cô Như đã nắm quyền kiểm soát mật khẩu** của mẹ tôi từ lúc mẹ tôi ở ngân hàng, đi giao dịch ở nơi khác, và di chuyển về nhà cho đến khi điện thoại bị hack.
Trong khi ở các ngân hàng thương mại khác như Vietcombank, Đông Á là giao dịch viên không được phép biết mật khẩu của khách.
5. Cô Lâm Ngọc Như **không tư vấn** cho mẹ tôi dịch vụ sms báo biến động số dư qua số điện thoại chính chủ của mẹ tôi. Mà cô tự chọn báo biến động số dư vào app. Nên khi app ngân hàng Kiên Long mẹ tôi bị hack, mẹ tôi hoàn toàn không hay không biết số tiền mẹ tôi đã gửi đã biến mất. Trong khi ở các ngân hàng khác, giao dịch viên hỏi ý kiến khách về dịch vụ này để xem khách có đồng ý hay không.
6. Cô Lâm Ngọc Như **không hướng dẫn** mẹ tôi tạo tài khoản email khi đăng ký app ngân hàng Kiên Long. Do đó, khi có biến động số dư hay đăng nhập lạ và điện thoại mới bị hack mất quyền truy cập vào app ngân hàng Kiên Long, gia đình tôi không có cách nào nhận được thông tin này để gọi điện phong tỏa tài khoản ngay lập tức.

Thay vào đó, ngày 20.09 khi nhà tôi được Kiên Long An Giang hướng dẫn phải tự

vào app để truy xuất lịch sử giao dịch có giờ phút giây khi nhà tôi yêu cầu có sao kê giờ phút giây, nhà tôi phát hiện thủ phạm lợi dụng kẻ hở mẹ tôi không điền email nên đã tạo một tài khoản email khác để điền vào app. Từ đó, otp chuyển tiền gửi vào email này. Email đó là kiss20240906@gmail.com.

- Điện thoại mẹ tôi có 3 lần tin nhắn OTP từ 10:19 đến 10:29 ngày 5/9 từ ngân hàng Kiên Long gửi vào số điện thoại chính chủ của mẹ tôi nhưng không rõ là hoạt động gì.
- Cô Lâm Ngọc Như chủ động add Zalo của mẹ tôi ở số điện thoại mới này, gửi ảnh chụp quán cơm lúc 10:33 và gửi số điện thoại cô ấy+tên cô ấy+ngân hàng Kiên Long lúc 10:56 không rõ là động cơ gì.

Vì cách đó vài tiếng sau cùng ngày đó, có clip ghi lại mẹ tôi vào nhà nghỉ để quay clip xác thực khuôn mặt gửi cho bọn tội phạm theo hướng dẫn của chúng. Clip có biểu cảm mẹ vô hồn, **con mắt không có thần như bị thôi miên**.

Gia đình tôi nhận thấy các giao dịch thực hiện ở ngân hàng Kiên Long bị lộ thông tin bí mật của mẹ tôi gồm số tài khoản, căn cước công dân, mật khẩu đăng nhập, mật khẩu chuyển tiền.

Có một vài **lưu ý** tôi quan sát được

- Khi mẹ tôi đang đi rút tiền để chuyển tiền từ ngân hàng Vietinbank An Giang, tên tội phạm có gửi cho tôi một bức ảnh chụp vội ảnh trước cửa ngân hàng MB An Giang để mẹ tôi nhận điện và gọi hướng dẫn đường để mẹ tôi đi. Tên tội phạm gọi khi mẹ tôi đã ra khỏi ngân hàng Vietinbank An Giang nên tôi nghi ngờ tên tội phạm phải rất rành rõ địa bàn An Giang.
- Khi Kiên Long An Giang kêu gia đình tôi tự lên app Kiên Long để xem sao kê từng giao dịch có giờ phút giây, gia đình tôi thử vào thì thấy có một email dùng để nhận otp mới. Email đó là kiss20240906@gmail.com. Gia đình tôi thử dùng nhiều cách thì tìm ra thông tin sau.

Thời gian tạo email: 13.05.13s ngày 6/9/2024 (trong khi tôi rút tiền để chuyển vào thực hiện trong các buổi sáng)

IP định vị: 74.125.142.27 (không dùng vpn), vị trí ở bang California hay Oregon (Mỹ)

Email vẫn còn hoạt động và chưa bị xóa, nhưng không có dùng tạo tài khoản xã hội nào.

- Khi tôi quá bức xúc đăng trên facebook cá nhân vào ngày 14.09 chế độ công khai thì ngay lập tức điện thoại mới của mẹ tôi bị xóa các hình ảnh trong điện thoại. Trong khi điện thoại mới này không kết bạn zalo với ai, không có số điện thoại của ai, và cũng không có thông tin gì về tôi. Tôi cũng không hiểu làm sao tên tội phạm biết tôi là con của mẹ tôi và nick facebook của tôi. Trong khi mẹ không tạo facebook trên điện thoại mới bị hack đó, dù tôi và mẹ có là bạn trên facebook.

4. Sáng sớm ngày 13 trước khi gia đình tôi gặp Kiên Long An Giang thì tên tội phạm còn gọi điện thúc mẹ nộp tiền. Nhưng từ khi gia đình tôi đến gặp Kiên Long An Giang và công an An Giang trình báo ngày 13 thì từ đó về sau tên tội phạm không còn gọi điện cho mẹ tôi nữa.

Tại sao lại trùng hợp như vậy nếu như bên Kiên Long An Giang hoặc công an An Giang không có mối nối với bọn tội phạm.

5. Hành động kéo thời gian từ phía ngân hàng Kiên Long An Giang

Trong ngày 13 và ngày 14, gia đình tôi đến kiểm tra tiền và báo điện thoại bị hack thì được Kiên Long An Giang cung cấp giấy sao kê, giấy báo nợ báo có từng giao dịch, tổng hợp danh sách các cuộc chuyển tiền. Gia đình tôi phát hiện có 11 giao dịch đứng tên giao dịch viên Lâm Ngọc Như thực hiện lên tài khoản của mẹ tôi. Khi đó, nhà tôi có yêu cầu (1) in sao kê giờ phút giây cho từng giao dịch và (2) Lâm Ngọc Như giải thích các hoạt động đó.

Tuy nhiên trong 02 ngày đó, cô Lâm Ngọc Như không giải thích mà né tránh, thay vào đó nhiều nhân viên khác ở Kiên Long An Giang cùng nhau trả lời các hoạt động mang tên Lâm Ngọc Như, đặc biệt là cô Hương – kiểm soát viên hay trưởng phòng. Nhà tôi cũng không nhận được sao kê giờ phút giây theo yêu cầu.

Ngày 14 và 15, mẹ tôi gọi điện tổng đài Kiên Long 19006929 để yêu cầu giải thích 11 hoạt động có tên của Lâm Ngọc Như và yêu cầu sao kê có giờ phút giây, tổng đài nói là đã ghi nhận.

Ngày 13 gia đình tôi có gửi email thông báo sự việc cho Kiên Long hội sở thì ngày 16 ngân hàng Kiên Long hội sở yêu cầu phải cung cấp sao kê giờ phút giây từ phía Kiên Long An Giang thì mới tiếp nhận sự việc.

Ngày 16 buổi chiều 3h giám đốc Kiên Long An Giang hẹn gia đình tôi. Nhưng ở đây không có giải thích những thắc mắc của tôi trong 02 cuộc gọi vào tổng đài 19006929, mà hướng dẫn nhà tôi phải làm đơn để thực hiện đúng quy trình. Tuy nhiên, đơn như thế nào và giấy tờ gì đính kèm thì ngân hàng không nói rõ.

Ngày 18 buổi chiều gia đình tôi nộp 02 đơn gồm: 01 đơn yêu cầu in sao kê giờ phút giây cho từng giao dịch và 01 đơn yêu cầu giao dịch viên Lâm Ngọc Như giải thích 11 hoạt động có tên cô ấy trên tài khoản của tôi. Tuy nhiên, gia đình tôi không gặp được giám đốc mà cô Hương – kiểm soát viên hay trưởng phòng **tự ý chụp lại đơn của gia đình tôi và không nhận đơn**. Yêu cầu gia đình tôi phải cung cấp việc điện thoại bị hack như thế nào thì mới tiếp nhận đơn.

Ngày 18 buổi tối gia đình tôi tiếp tục gọi điện cho số tổng đài Kiên Long 19006929 và tổng đài nói đã ghi nhận, yêu cầu gia đình tôi gặp giám đốc Kiên Long An Giang để có lời giải thích.

Sáng 7.30 ngày 19 cô Ngọc phó Giám đốc ngân hàng gọi điện cho người thân của mẹ tôi làm việc tại Vietinbank mà nói thông báo lại cho mẹ tôi rằng không cần đến ngân hàng Kiên Long An Giang nộp đơn nữa mà ngân hàng sẽ giải trình bằng văn bản cho gia đình tôi sớm nhất có thể dựa trên ảnh chụp 02 đơn gia đình tôi gửi ngày 18.09. Cô Ngọc phó Giám đốc trong cuộc gọi điện từ người thân này cho hay từ chối in sao kê có giờ phút giây cho từng giao dịch cho gia đình tôi, và kêu mẹ tôi tự lên app mà truy xuất.

Khuya ngày 19 người thân làm việc tại Vietinbank lại gọi điện báo cho gia đình tôi là cô Ngọc Phó Giám đốc Kiên Long An Giang gọi và kêu nhà tôi sáng hôm sau (ngày 20) lên nộp đơn.

Sáng ngày 20 nhà tôi lên nộp đơn thì bên Kiên Long An Giang yêu cầu nhà tôi sửa lại đơn, viết ngắn gọn lại, và thêm thông tin bị gạt bởi nhóm công an giả như thế nào.

Chiều ngày 20 nhà tôi lên nộp đơn thì bên Kiên Long An Giang mới tiếp nhận đơn.

Sau đó, gia đình tôi tiếp tục nộp đơn lên Ngân hàng Nhà nước tỉnh An Giang thì ngày 26.9 bên Kiên Long hẹn gia đình tôi lên gặp mặt trao đổi trong ngày 27.09, trong khi gia đình tôi yêu cầu câu trả lời từ ngân hàng bằng văn bản.

Sau khi gia đình tôi liên hệ Kiên Long An Giang để yêu cầu họ đưa văn bản giải thích thì họ hẹn sẽ đưa giấy tờ cho gia đình tôi và cô giao dịch viên Lâm Ngọc Như sẽ xin lỗi mẹ tôi khi mẹ tôi đến nhận.

Từ 13.9 đến hết ngày 27.09, đã hơn 2 tuần thì gia đình tôi mới có được một chút hợp tác từ Kiên Long An Giang và ban lãnh đạo ngân hàng.

Tôi nhận thấy Ngân hàng Kiên Long An Giang làm mất rất nhiều thời giờ và sức lực của gia đình chúng tôi, khi ba mẹ tôi đã già và sức khỏe yếu, và thời tiết rất xấu vì mưa to liên tục nhưng 02 điều trên ngân hàng Kiên Long liên tục tránh né để cung cấp chứng cứ theo yêu cầu của nhà tôi.

Diễn hình như «(1)chỉ cung cấp thêm giấy sao kê có giờ phút giây khi công an yêu cầu», «(2)tự lên app Kiên Long mà truy xuất lịch sử giao dịch có giờ phút giây» ((1)**lời của cô Hương, trưởng phòng hay kiểm soát viên và (2)cô Ngọc phó giám đốc ngân hàng**) trong khi từ ngày 13 gia đình tôi đã thông báo điện thoại tôi bị kẻ khác hack và ăn cắp tài khoản.

Trong khi mẹ tôi là chính chủ tài khoản yêu cầu được biết tiền bị mất như thế nào thì không được cung cấp.

Ngoài ra, khi gia đình tôi nộp cho công an An Giang, chúng tôi nhận thấy quá trình xử lý làm nản lòng chúng tôi và rất mù mờ. Diễn hình như «tiền mất không lấy lại được, có người mất 25 tỷ, gia đình anh chị mất có 5 tỷ, xử lý ở Việt Nam khó lắm nói chi nước ngoài» khi tôi trực tiếp đến để đưa thêm thông tin cho **đồng chí Hùng** ở phòng **điều** tra an ninh mạng.

Khi gia đình tôi tìm ra thêm email của thủ phạm, kiss20240906@gmail.com, và đưa thêm thông tin tìm được trên mạng như ngày gần nhất email hoạt động, ip location của email ở bang California hay bang Oregon của Mỹ, thì cảm thấy đồng chí Hùng không thực sự xâu sát nắm câu chuyện của chúng tôi.


Tôi xin đính kèm các văn bản nhận được từ ngân hàng Kiên Long chi nhánh An Giang. Vì đây là tất cả tài sản tiết kiệm của gia đình chúng tôi.

Gia đình tôi từ thời ông bà nội, ông bà ngoại đều đóng góp cho cách mạng và là đảng viên, và gia đình hiện tại gồm mẹ tôi, ba tôi Tô Tuấn Tú và em gái là Tô Lê Hồng Phúc đều là đảng viên và đóng đảng phí đều đặn. Tuy nhiên khi sự việc xảy ra, không nhận được sự hỗ trợ nào từ phía công tác Đảng của chính quyền địa phương.

Kính nhờ bà Võ Thị Ánh Xuân can thiệp kịp thời. Vì gia đình tôi thực sự bất lực trước sự vô trách nhiệm của ngân hàng bị mất tiền và công an tỉnh An Giang.

Trân trọng cảm ơn.
Kính đơn.

Người yêu cầu



Tô Lê Ánh Nguyệt

