TÒA ÁN NHÂN DÂN **THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Bản án số: 02/2020/DS-PT
Ngày 19-02-2020
V/v tranh chấp về bồi thường thiệt hại do lộ thông tin khách hàng trong hoạt động tín dụng

NHÂN DANH
NƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÒA ÁN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

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

Thẩm phán - Chủ tọa phiên tòa: Bà Trần Minh Phương
Các Thẩm phán: Bà Nguyễn Thị Thu Thủy
Ông Lê Anh Sơn

- ***Thư ký phiên tòa***: Bà Vũ Thị Hương Ngân - Thư ký Tòa án nhân dân thành phố Hải Phòng.

- ***Đại diện Viện Kiểm sát nhân dân thành phố Hải Phòng tham gia phiên tòa***: Bà Đào Thị Huệ - Kiểm sát viên.

Trong các ngày 18 và 19 tháng 02 năm 2020, tại trụ sở Tòa án nhân dân thành phố Hải Phòng xét xử phúc thẩm công khai vụ án thụ lý số 53/2019/TLPT-DS ngày 07 tháng 10 năm 2019 về tranh chấp kiện đòi bồi thường thiệt hại do lộ thông tin khách hàng trong hoạt động tín dụng.

Do Bản án Dân sự sơ thẩm số 03/2019/DS-ST ngày 16 tháng 8 năm 2019 của Toà án nhân dân quận A, thành phố Hải Phòng bị kháng cáo.

Theo Quyết định đưa vụ án ra xét xử phúc thẩm số 4565/2019/QĐ-PT ngày 07 tháng 11 năm 2019 và Thông báo về việc thay đổi thời gian mở phiên tòa số 178/TB-TA ngày 03/02/2020, giữa các đương sự:

- *Nguyên đơn*: Bà Đỗ Thị Ngọc B, sinh năm 1974; nơi ĐKHKTT: Số 236 đường C, tổ dân phố D, phường E, quận G, thành phố Hải Phòng; nơi tạm trú: Số 9 đường H, phường I, quận G, thành phố Hải Phòng, có mặt;

Người đại diện hợp pháp của nguyên đơn: Ông Vũ Đình K, sinh năm 1959; nơi cư trú: Số 75 đường L, phường M, quận N, thành phố Hải Phòng (theo Hợp đồng ủy quyền ngày 26/12/2019), có mặt;

Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của nguyên đơn: Ông Nguyễn Quang O - Luật sư Công ty Luật TNHH MTV P thuộc Đoàn Luật sư thành phố Hải Phòng, có mặt;

- *Bị đơn*: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Q; địa chỉ trụ sở: Số 28C-28D phố R, phường S, quận T, thành phố Hà Nội.

Người đại diện hợp pháp của bị đơn: Ông Nguyễn Đình U, chức vụ: trưởng bộ phận Tư vấn - Ban pháp chế (theo Giấy ủy quyền ngày 16/5/2019 và số 13/2020/CV-NCB ngày 17/01/2020), có mặt;

Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho bị đơn: Ông Tạ Ngọc V - Luật sư Công ty Luật TNHH A' thuộc Đoàn Luật sư thành phố Hà Nội, có mặt.

- *Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan*:

1. Bà Phan Thị Vân B', sinh năm 1976; nơi cư trú: Số 9/297 đường C', phường D', quận A, thành phố Hải Phòng, có mặt;

2. Bà Trần Thị Ngọc E', sinh năm 1979; chức vụ: Phó Giám đốc phụ trách Ngân hàng Q - Chi nhánh Hải Phòng, vắng mặt (có đơn đề nghị xét xử vắng mặt);

3. Bà Trần Thị Thu G', sinh năm 1970; chức vụ: Chuyên viên hậu kiểm thuộc Phòng Quản lý dịch vụ khách hàng Chất lượng - Khối vận hành - Ngân hàng Q - Chi nhánh Hải Phòng, vắng mặt (có đơn đề nghị xét xử vắng mặt);

Cùng địa chỉ nơi làm việc: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Q - Chi nhánh Hải Phòng - số 2 Lô 28A đường H, phường D', quận A, thành phố Hải Phòng;

- *Người làm chứng*:

1. Bà Nguyễn Thị Ngọc H', sinh năm 1970; nơi cư trú: Số nhà 22/182 đường I', phường K', quận A, thành phố Hải Phòng, vắng mặt (có đơn nghị xét xử vắng mặt);

2. Cháu Nguyễn Phúc Bảo L', sinh năm 2000;

3. Cháu Nguyễn Ngọc Khánh M', sinh năm 2004;

Cùng nơi cư trú: Số 9 đường H, phường I, quận G, thành phố Hải Phòng, đều có mặt;

- *Người kháng cáo:*

1. Bà Đỗ Thị Ngọc B là nguyên đơn.

2. Bà Phan Thị Vân B' là người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan.

NỘI DUNG VỤ ÁN:

Theo đơn khởi kiện nhận ngày 18/01/2019; Bản tự khai và quá trình giải quyết vụ án tại tòa án cấp sơ thẩm, nguyên đơn bà Đỗ Thị Ngọc B trình bày:

Bà B có quen biết bà Vân B' hiện giữ chức vụ Trưởng bộ phận hành chính nhân sự Ngân hàng Q - Chi nhánh Hải Phòng nên khi bà Vân B' mời tham gia dịch vụ gửi tiền tiết kiệm tại Ngân hàng Q - Chi nhánh Hải Phòng (viết tắt là Ngân hàng) bà B đã đồng ý và đã gửi tiền từ tháng 5, tháng 6 năm 2018. Đến tháng 8 năm 2018, bà B nghe thấy bà H' (là chị của chồng bà B) nói bà B hay đến Ngân hàng giao dịch và có mấy chục tỷ gửi tại đó nên bà B nghi ngờ có việc Ngân hàng đã để lộ thông tin về việc bà B gửi tiền tiết kiệm. Bà B đã phản ánh với bà Vân B' về việc này. Sau đó, bà Vân B' và bà E' là người có chức vụ tại Ngân hàng đã trấn an và khẳng định mọi

thông tin giao dịch của bà B tại Ngân hàng đều được bảo mật. Do vậy, bà B tiếp tục duy trì gửi tiền tiết kiệm tại đó. Tuy nhiên, sau đó bà B vẫn thấy việc đến Ngân hàng giao dịch, bà Nguyễn Thị Ngọc H' (là chị của chồng bà B) vẫn biết. Bà B đã tìm hiểu và được biết tại Ngân hàng có bà Trần Thị Thu G' hiện là kế toán, là bạn thân của bà H' nên bà B nghi ngờ có thể mọi thông tin giao dịch của bà B tại Ngân hàng đã được bà G' trao đổi với bà H'. Bà B đã đề nghị bà E' chấm dứt việc để lộ thông tin giao dịch của bà B tại Ngân hàng và xác minh, xử lý nhân viên để lộ thông tin. Nhưng rất đáng tiếc việc lộ thông tin cá nhân của bà B về việc giao dịch, số dư tại Ngân hàng vẫn được phản ánh đến gia đình bà B thông qua bà H' làm ảnh hưởng đến cuộc sống của gia đình bà B. Do vậy, ngày 04/12/2018, bà B buộc phải rút toàn bộ số tiền đang gửi tại Ngân hàng và chỉ ngay ngày hôm sau 05/12/2018 thì gia đình bà B đã biết thông tin bà B rút tiền. Ngay trong ngày 05/12/2018, bà H' đã đến Ngân hàng gặp bà E' xin lỗi về việc bà B đã gây phiền nhiễu đến Ngân hàng và cho rằng bà B là người bị ảo tưởng, thần kinh không bình thường. Như vậy, việc bà H' biết toàn bộ thông tin bà B giao dịch tại Ngân hàng là do Ngân hàng đã không bảo đảm được tính bảo mật thông tin về việc giao dịch của bà B tại Ngân hàng, đã làm lộ cho người thứ ba biết. Ngân hàng đã gây thiệt hại cho bà B cả về vật chất lẫn tinh thần. Do đó, bà B khởi kiện yêu cầu: Buộc Ngân hàng phải bồi thường thiệt hại cho bà B số tiền lãi không được hưởng do phải rút tiền trước thời hạn là 894.328.768 đồng. Buộc Ngân hàng phải bồi thường về tổn thất tinh thần cho bà B theo quy định của pháp luật và phải xin lỗi bà B công khai do để rò rỉ thông tin giao dịch của bà B tại Ngân hàng và tung tin bà B bị bệnh hoang tưởng làm ảnh hưởng đến danh dự của bà B.

Tại văn bản ngày 25/10/2019 và quá trình giải quyết vụ án tại Tòa án cấp sơ thẩm, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Q trình bày:

Ngân hàng đã thực hiện việc bảo mật thông tin tiền gửi khách hàng theo đúng quy định của pháp luật, không có bất kỳ hành vi tiết lộ thông tin trái pháp luật nào trong quá trình bà B gửi tiền tiết kiệm tại Ngân hàng. Việc bà B tất toán trước hạn là do quyết định của bà B. Ngân hàng đã tư vấn nhiều lần và cụ thể cho bà B về quy định của Ngân hàng Nhà nước nếu bà B tất toán trước hạn khoản tiền gửi nhưng bà B vẫn quyết định rút tiền trước kỳ hạn. Việc bà B đã hưởng tiền lãi với mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn được thực hiện theo đúng quy định của Ngân hàng Nhà nước tại Điều 1 Thông tư số 04/2011/TT-NHNN nên không có thiệt hại xảy ra.

Tại văn bản ngày 15/3/2019 và quá trình giải quyết vụ án tại Tòa án cấp sơ thẩm, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan bà Phan Thị Vân B' trình bày:

Bà B là Trưởng bộ phận hành chính nhân sự Ngân hàng Q - Chi nhánh Hải Phòng. Do quen biết nên đã mời bà B gửi tiền tại Ngân hàng. Bà B đồng ý và gửi số tiền 19 tỷ, dài hạn tại Ngân hàng từ tháng 5/2018. Bà Vân B' xác nhận lời trình bày của bà B về việc bà B nghi ngờ Ngân hàng đã làm lộ thông tin giao dịch của bà B. Sau khi nhận được kiến nghị từ bà B về việc có thể đã làm lộ thông tin giao dịch của bà B tại Ngân hàng, bà Vân B' đã báo cáo người có trách nhiệm của Ngân hàng để giải quyết. Bà Vân B' cũng đã giải thích và đề nghị bà B tiếp tục gửi tiết kiệm tại Ngân hàng nhưng bà B không đồng ý và đã rút số tiền gửi tiết kiệm trước thời hạn vào ngày 04/12/2018. Bà Vân B' cho biết bà G' là chuyên viên hậu kiểm

chứng từ biết rất rõ thông tin giao dịch của bà B, số dư của bà B tại Ngân hàng và biết bà B là em dâu của bà H' vì bà G' là bạn thân của bà H'. Việc thông tin cá nhân của bà B về tiền gửi tiết kiệm có phải chính xác từ bà G' hay không thì để lãnh đạo Ngân hàng, bà B phán xét và đề nghị Tòa án làm rõ còn cá nhân bà Vân B' đã có 20 năm làm việc tại Ngân hàng chưa bao giờ để mất niềm tin với khách hàng.

Tại văn bản ngày 25/4/2019 và quá trình giải quyết vụ án tại Tòa án cấp sơ thẩm, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan bà Trần Thị Ngọc E' trình bày:

Bà E' làm việc tại Ngân hàng Q - Chi nhánh Hải Phòng và giữ chức vụ Phó Giám đốc phụ trách. Ngày 04/12/2018 bà E' được nhân viên thông báo khách hàng Đỗ Thị Ngọc B đến rút tiền gửi tiết kiệm trước hạn. Bà E' đã gặp gỡ bà B trao đổi, động viên và giải thích nếu rút tiền trước hạn sẽ bị thiệt về lãi suất được hưởng nhưng bà B vẫn quyết định rút tiền với lý do có việc gia đình. Bà E' đã giao cho các bộ phận liên quan thực hiện việc trả tiền gốc và lãi cho bà B theo đúng quy định. Ngày 13/12/2018 bà B có mời theo hai người nhận là luật sư của bà B đến làm việc với bà E' và bà Vân B' để xác minh sự việc. Bà E' đề nghị họ làm việc với bộ phận pháp chế của Ngân hàng. Trong các ngày 13 và 17/12/2019, Trung tâm chăm sóc khách hàng của Ngân hàng có nhận qua mạng Đơn đề nghị của bà B về việc yêu cầu Ngân hàng phải bồi thường số tiền 894.328.768 đồng là tiền chênh lệch giữa lãi suất không kỳ hạn và lãi suất có kỳ hạn với lý do Ngân hàng đã làm lộ thông tin giao dịch của bà B tại Ngân hàng. Tiếp nhận thông tin từ Hội sở Ngân hàng, bà E' đã kiểm tra lại các khâu nghiệp vụ của Ngân hàng liên quan đến việc gửi tiền và rút tiền của bà B nhưng không phát hiện thấy bất cứ sai phạm nào.

Tại văn bản ngày 25/4/2019 và quá trình giải quyết vụ án tại Tòa án cấp sơ thẩm, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan - bà Trần Thị Thu G' trình bày:

Khách hàng Oanh là do bà Vân B' giới thiệu đến gửi tiền tại Ngân hàng. Bà G' không quen biết và cũng không biết gì về việc này. Công việc của bà G' không liên quan đến việc giao dịch hay tiếp đón khách hàng mà chỉ có nhiệm vụ kiểm tra chứng từ đã giao dịch do các bộ phận chuyển đến. Là một nhân viên đã làm việc trong Ngân hàng nhiều năm nên bà G' biết rất rõ việc bảo mật thông tin của khách hàng là rất quan trọng. Quá trình làm việc tại Ngân hàng bà G' chưa làm điều gì sai phạm nhưng không hiểu vì lý do gì bà B đã gửi thư góp ý với nội dung không trung thực về bà G'.

Người làm chứng - bà Nguyễn Thị Ngọc H' trình bày:

Bà H' là chị chồng của bà B. Bà H' cũng có đến giao dịch tại Phòng giao dịch Quang Trung, quận N thuộc Ngân hàng Quốc dân - Chi nhánh Hải Phòng cuối năm 2015, với tư cách là nhân viên tổng hợp được ủy quyền của người đại diện hợp pháp của Công ty TNHH Thương mại và Vận tải N'. Bà H' không biết gì về việc bà B giao dịch và gửi tiền tại Ngân hàng. Bà H' có quan hệ với bà G' là bạn cùng học phổ thông nhưng bà G' không có trao đổi gì với bà H' về việc bà B có giao dịch gửi tiền tại Ngân hàng.

Với nội dung như trên, tại Bản án Dân sự sơ thẩm số 03/2019/DS-ST ngày 16/8/2019, Tòa án nhân dân quận A, thành phố Hải Phòng đã căn cứ khoản 1 Điều 30, khoản 1 Điều 35, điểm b khoản 1 Điều 39, Điều 144, khoản 1 Điều 147 của Bộ

luật Tố tụng dân sự; khoản 3 Điều 25 Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14, tuyên xử: Không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của bà B về việc yêu cầu bồi thường thiệt hại do lộ bí mật thông tin khách hàng đối với Ngân hàng Thương mại Cổ phần Q. Ngoài ra, bản án sơ thẩm còn quyết định về án phí; tuyên quyền kháng cáo đối với các đương sự.

Sau khi xét xử sơ thẩm, ngày 28/8/2019, bà Đỗ Thị Ngọc B kháng cáo toàn bộ nội dung bản án với lý do quyết định của bản án sơ thẩm không đúng quy định của pháp luật. Tòa án cấp sơ thẩm không xem xét, đối chất chứng cứ do bà B cung cấp mà chỉ sử dụng chứng cứ do bị đơn cung cấp. Đề nghị Tòa án cấp phúc thẩm: Làm rõ Biên bản luật sư của bị đơn nộp tại phiên tòa sơ thẩm; Giám định các file ghi âm do bà B cung cấp; Xác minh vụ việc tại ngân hàng để làm rõ nguyên nhân lộ thông tin khách hàng; Cưỡng chế, áp giải những người liên quan và người làm chứng đến phiên tòa; Bổ sung thêm người làm chứng: Nguyễn Phúc Bảo L' và Nguyễn Ngọc Khánh M' (là con đẻ của bà B); xác minh tính xác thực của cuộc trao đổi qua Zalo giữa bà B và bà H'.

Sau khi xét xử sơ thẩm, ngày 30/8/2019, bà Phan Thị Vân B' kháng cáo toàn bộ nội dung bản án với lý do bản án sơ thẩm tuyên không đúng quy định của pháp luật. Bà Vân B' là nhân viên của Ngân hàng đã trình bày rõ nguyên nhân lộ thông tin khách hàng, đề nghị Tòa án cấp phúc thẩm làm rõ nguyên nhân về việc lộ thông tin giao dịch của bà B tại Ngân hàng.

Quá trình giải quyết vụ án tại Tòa án cấp phúc thẩm bà H' xác nhận nội dung cuộc trao đổi qua Zalo giữa bà B và bà H' mà bà B đã nộp cho Tòa án và khẳng định bà H' không biết về việc bà B có giao dịch tại Ngân hàng. Bà G' là bạn học từ nhỏ nhưng bà G' không trao đổi gì với bà H' về thông tin giao dịch của bà B tại Ngân hàng.

Tại phiên tòa phúc thẩm:

Nguyên đơn bà B giữ nguyên yêu cầu khởi kiện và lời trình bày tại cấp sơ thẩm.

Người kháng cáo - bà B và bà Vân B' giữ nguyên yêu cầu kháng cáo và xác định bà G' là người đã nói cho bà H' biết thông tin giao dịch của bà B tại Ngân hàng. Tuy nhiên, bà Vân B' cũng xác nhận bà Vân B' không trực tiếp nhìn, nghe thấy bà G' đã nói cho bà H' những thông tin cụ thể như thế nào.

Người đại diện hợp pháp của bà B và người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của bà B trình bày: Bản án sơ thẩm đã đánh giá chứng cứ không khách quan, có nhiều vi phạm về tố tụng nên đề nghị Hội đồng xét xử phúc thẩm căn cứ Điều 310 của Bộ luật Tố tụng dân sự tuyên hủy bản án sơ thẩm giao lại hồ sơ cho Tòa án cấp sơ thẩm giải quyết lại vụ án theo quy định của pháp luật.

Bị đơn và người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho Ngân hàng Thương mại Cổ phần Q trình bày nhất trí với quyết định của bản án sơ thẩm. Nguyên đơn khởi kiện nhưng không đưa ra được chứng cứ chứng minh về việc Ngân hàng đã làm lộ thông tin của bà B về việc gửi số tiền tiết kiệm nên đề nghị Hội đồng xét xử không chấp nhận kháng cáo của bà B. Kháng cáo của bà Vân B' không liên quan

đến yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn nên đề nghị Hội đồng xét xử phúc thẩm không chấp nhận.

Đại diện Viện Kiểm sát nhân dân thành phố Hải Phòng phát biểu ý kiến:

Về tố tụng: Trong quá trình giải quyết vụ án và tại phiên tòa phúc thẩm, Thẩm phán, Hội đồng xét xử, Thư ký Tòa án đã chấp hành đúng các quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự. Nguyên đơn, bị đơn, người có quyền lợi nghĩa vụ liên quan đã chấp hành và thực hiện đúng các quyền và nghĩa vụ quy định tại Bộ luật Tố tụng dân sự.

Quan điểm của Kiểm sát viên đối với kháng cáo:

Việc bà B đề nghị giám định các file ghi âm, thực hiện việc đối chất giữa bà H' cùng người làm chứng là không cần thiết vì các file ghi âm đã được lập thành Vi bằng; việc đối chất chỉ là một trong các biện pháp thu thập chứng cứ của Tòa án nếu cần thiết. Các tài liệu, chứng cứ có trong hồ sơ vụ án chưa đủ căn cứ xác định Ngân hàng làm lộ thông tin của khách hàng nên việc Bản án sơ thẩm không chấp nhận yêu cầu của bà B là có căn cứ. Phán quyết của bản án sơ thẩm không liên quan đến quyền và nghĩa vụ của bà Vân B'. Do vậy, không có cơ sở để chấp nhận kháng cáo của bà Đỗ Thị Ngọc B và bà Phan Thị Vân B'. Căn cứ Điều 308 của Bộ luật Tố tụng dân sự, đề nghị Hội đồng xét xử cấp phúc thẩm không chấp nhận kháng cáo của bà B và bà Vân B', giữ nguyên bản án sơ thẩm.

NHẬN ĐỊNH CỦA TÒA ÁN:

- Về tố tụng:

[1] Quan hệ tranh chấp trong vụ án là tranh chấp kiện đòi bồi thường thiệt hại do lộ thông tin khách hàng trong hoạt động tín dụng thuộc thẩm quyền giải quyết của Tòa án. Do vụ án có kháng cáo, nên thuộc thẩm quyền của Tòa án nhân dân thành phố Hải Phòng - quy định tại khoản 6 Điều 26; điểm b khoản 1 Điều 38 của Bộ luật Tố tụng dân sự thuộc thẩm quyền giải quyết của Tòa án nhân dân thành phố Hải Phòng.

- Xét kháng cáo của bà Đỗ Thị Ngọc B và bà Phan Thị Vân B'.

[2] Nghiên cứu lời trình bày của các đương sự, những người liên quan đến vụ việc và các tài liệu chứng cứ do các đương sự nộp, Hội đồng xét xử phúc thẩm thấy rằng:

[2.1] Do có mối quan hệ quen biết và được bà Phan Thị Vân B' đề nghị nên bà Đỗ Thị Ngọc B đã gửi tiền tiết kiệm tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Q - Chi nhánh Hải Phòng vào ngày 09 và ngày 11 tháng 5 năm 2018, số tiền 19 tỷ đồng bằng 02 quyển sổ tiết kiệm: 01 quyển sổ có trị giá 09 tỷ đồng và 01 quyển sổ có trị giá 10 tỷ đồng, với kỳ hạn 01 năm. Đến tháng 8 năm 2018, bà B nghi ngờ Ngân hàng đã tiết lộ thông tin giao dịch của bà B tại Ngân hàng cho bà Nguyễn Thị Ngọc H' (là chị ruột của chồng bà B) nên đã đề nghị bà Vân B' xem xét về việc này. Ngay sau đó bà Vân B' đã báo cáo với bà E' là Phó Giám đốc phụ trách Ngân hàng Q - Chi nhánh Hải Phòng. Bà E' đã trấn an và cam đoan không có việc Ngân hàng để lộ thông tin giao dịch của bà B nhưng sau đó do bà B nghi ngờ Ngân hàng vẫn tiếp tục để lộ thông tin giao dịch của bà B tại Ngân hàng. Bà B nghi ngờ

bà G’ (là nhân viên kiểm tra chứng từ của Ngân hàng) đã thông tin cho bà H’ biết việc bà B đang gửi số tiền tiết kiệm 19 tỷ đồng tại Ngân hàng vì hai người này là bạn thân học phổ thông cùng nhau. Do đó, ngày 04/12/2018 bà B đã rút tiền trước hạn khoảng 06 tháng. Tuy nhiên, ngoài lời trình bày thì bà B không xuất trình được chứng cứ gì chứng minh bà G’ đã tiết lộ cho bà H’ biết các thông tin giao dịch và số dư của bà B tại Ngân hàng. Bà B cũng không xuất trình được chứng cứ gì chứng minh bà H’ đã biết thông tin này từ nhân viên của Ngân hàng và từ việc biết thông tin này đã làm ảnh hưởng, gây thiệt hại cụ thể như thế nào đến bà B. Trong khi đó, những người trong cuộc là bà H’, bà G’ không thừa nhận việc này, họ đều trình bày, không biết thông tin gì liên quan đến việc bà B giao dịch tại Ngân hàng. Tại phiên tòa phúc thẩm bà Vân B’ khẳng định bà Vân B’ không trực tiếp nghe và chứng kiến việc bà G’ đã thông tin cho bà H’ biết việc bà B đã gửi số tiền tiết kiệm 19 tỷ đồng tại Ngân hàng.

[2.2] Giao dịch giữa bà B và Ngân hàng Q về việc gửi tiền tiết kiệm là thỏa thuận của hai bên. Theo thỏa thuận này thì bà B gửi số tiền là 19 tỷ đồng, kỳ hạn 01 năm - đến tháng 6/2019 mới đến thời hạn rút nhưng do nghi ngờ có việc nhân viên ngân hàng tiết lộ thông tin bí mật về việc gửi tiết kiệm nên bà B đã đề nghị Ngân hàng cho rút số tiền đang gửi trước kỳ hạn. Khi biết được ý định này của bà B, Ngân hàng đã khuyên, động viên và giải thích cho bà B về việc Ngân hàng vẫn đảm bảo tính bảo mật thông tin tiền gửi cho bà B và việc rút tiền trước hạn chỉ được lãi suất không kỳ hạn nhưng bà B vẫn quyết định rút toàn bộ số tiền gửi tiết kiệm 19 tỷ đồng trước hạn nên số tiền 894.328.768 đồng là tiền chênh lệch giữa lãi suất không kỳ hạn và lãi suất theo kỳ hạn. Việc bà B rút tiền trước thời hạn là tự nguyện, tại phiên tòa bà B cũng xác nhận bà B hiểu việc rút tiền trước hạn chỉ được hưởng lãi suất không kỳ hạn nên không xác định là do lỗi của Ngân hàng nên không có cơ sở buộc Ngân hàng phải bồi thường cho bà B số tiền này. Do Ngân hàng không có lỗi trong việc để lộ thông tin khách hàng dẫn đến việc bà B bị mất khoản tiền lãi lẽ ra được hưởng nếu không rút tiền trước hạn nên Ngân hàng không có nghĩa vụ phải bồi thường thiệt hại về lãi suất; về tổn thất tinh thần và phải công khai xin lỗi bà B.

[2.3] Các file ghi âm do bà B và bà Vân B’ xuất trình, nộp cho Tòa án đã được diễn giải thành văn viết và được Cơ quan thừa phát lại ghi nhận thành Vi Bằng là những cuộc đối thoại, làm việc giữa bà B và bà E’; Luật sư của Ngân hàng với bà B; bà Vân B’ với bà B, luật sư của bà B làm việc với Luật sư của Ngân hàng sau khi sự việc xảy ra. Tại phiên tòa, bà B đề nghị giám định những file ghi âm này. Hội đồng xét xử phúc thẩm thấy rằng không cần thiết phải giám định vì: Luật sư của Ngân hàng, người đại diện hợp pháp của bị đơn đã xác nhận những file ghi âm này đã được Tòa án cấp sơ thẩm công khai tại phiên tòa; nội dung các Vi bằng về cơ bản cũng giống với nội dung các file ghi âm đã công khai; nội dung các cuộc đối thoại này chưa đủ căn cứ để chứng minh Ngân hàng đã làm lộ bí mật thông tin giao dịch của bà B tại Ngân hàng.

[2.4] Tại phiên tòa, người làm chứng là cháu Nguyễn Phúc Bảo L’ và cháu Nguyễn Ngọc Khánh M’ (đều là con đẻ của bà B) trình bày: Hôm đó là Chủ nhật của tháng 11 năm 2018, các cháu cùng bà B đến nhà bà nội của các cháu ăn cơm. Bà H’ (là bác ruột) cũng ở cùng bà nội. Các cháu L’ và cháu M’ có chứng kiến khi

bà B và các cháu ra về thì bà H’ gọi hỏi bà B về việc bà B có gửi số tiền 19 tỷ đồng tại Ngân hàng. Tuy nhiên, chính bà B và tài liệu trong hồ sơ thể hiện Ngân hàng đã làm lộ thông tin tiền gửi của bà B từ tháng 8 năm 2018. Như vậy lời trình bày của cháu L’, cháu M’ mâu thuẫn với lời trình bày của bà B; mâu thuẫn với lời khai của bà G’, bà H’. Trong khi đó lời trình bày của bà G’ và bà H’ thống nhất với nhau nên lời trình bày của cháu L’ và cháu M’ không có cơ sở để chấp nhận.

[2.5] Từ những phân tích tại các mục [2.1], [2.2] [2.3] [2.4], Hội đồng phúc thẩm thấy rằng chưa có căn cứ để xác định Ngân hàng Q - Chi nhánh Hải Phòng đã làm lộ thông tin giao dịch liên quan đến số tiền 19 tỷ đồng của bà B gửi tiết kiệm tại Ngân hàng; do vậy không có thiệt hại (khoản 1 Điều 25, Điều 34, Điều 38 của Bộ luật Dân sự; Điều 14 Luật các Tổ chức tín dụng; Điều 4 Nghị định số 117/2018/NĐ-CP ngày 11/9/2018 của Chính Phủ); bản án sơ thẩm không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn là có căn cứ, do đó không chấp nhận kháng cáo của bà B và bà Vân B’; giữ nguyên bản án sơ thẩm - khoản 1 Điều 308 của Bộ luật Tố tụng dân sự.

- Về án phí dân sự sơ thẩm:

[3] Nguyên đơn - bà Đỗ Thị Ngọc B phải chịu tiền án phí dân sự sơ thẩm theo quy định của pháp luật - khoản 1 Điều 147 của Bộ luật Tố tụng dân sự; khoản 1 Điều 26 Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14.

[4] Bị đơn - Ngân hàng Thương mại Cổ phần Q không phải chịu án phí dân sự sơ thẩm.

[5] Bà Phan Thị Vân B’, bà Trần Thị Ngọc E’ và bà Trần Thị Thu G’ không phải chịu án phí dân sự sơ thẩm.

- Về án phí dân sự phúc thẩm:

[6] Do kháng cáo của đương sự không được chấp nhận nên bà B và bà Vân B’ phải chịu án phí dân sự phúc thẩm - khoản 1 Điều 148 của Bộ luật Tố tụng dân sự; khoản 1 Điều 29 Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội.

Vì các lẽ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Căn cứ vào khoản 1 Điều 308 của Bộ luật Tố tụng dân sự;

1. Không chấp nhận kháng cáo của nguyên đơn bà Đỗ Thị Ngọc B và kháng cáo của người có quyền lợi nghĩa vụ liên quan bà Phan Thị Vân B’;

Giữ nguyên bản án sơ thẩm.

Căn cứ vào khoản 1 Điều 25, Điều 34, Điều 38 của Bộ luật Dân sự;

Căn cứ vào Điều 14 Luật các Tổ chức tín dụng; Điều 4 Nghị định số 117/2018/NĐ-CP ngày 11/9/2018 của Chính Phủ về việc giữ bí mật, cung cấp thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài;

Căn cứ vào khoản 1 Điều 147, khoản 1 Điều 148 của Bộ luật Tố tụng dân sự; khoản 1 Điều 26, khoản 1 Điều 29 Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội.

Xử: Không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn bà Đỗ Thị Ngọc B về việc buộc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Q phải bồi thường cho bà Đỗ Thị Ngọc B số tiền lãi bị thiệt hại do phải rút tiền tiết kiệm trước thời hạn là 894.328.768 đồng; bồi thường về tổn thất tinh thần; phải công khai xin lỗi bà Đỗ Thị Ngọc B do lộ thông tin khách hàng trong hoạt động tín dụng.

2. Về án phí:

a. Về án phí dân sự sơ thẩm:

- Bà Đỗ Thị Ngọc B phải chịu tiền án phí dân sự sơ thẩm là 38.829.863 đồng tiền án phí dân sự sơ thẩm. Được khấu trừ vào số tiền tạm ứng án phí đã nộp 20.000.000 đồng tại Biên lai thu tạm ứng án phí số 0015609 ngày 23/01/2019 của Chi cục thi hành án dân sự quận A, thành phố Hải Phòng. Bà B còn phải nộp 18.829.863 đồng (Mười tám triệu tám trăm hai mươi chín nghìn tám trăm sáu mươi ba đồng) tiền án phí dân sự sơ thẩm.

- Ngân hàng Thương mại Cổ phần Q không phải chịu án phí dân sự sơ thẩm.

- Bà Phan Thị Vân B', bà Trần Thị Ngọc E' và bà Trần Thị Thu G' không phải chịu án phí dân sự sơ thẩm.

b. Về án phí dân sự phúc thẩm:

- Bà Đỗ Thị Ngọc B phải chịu 300.000 đồng tiền tạm ứng án phí phúc thẩm; được khấu trừ số tiền tạm ứng án phí dân sự phúc thẩm đã nộp là 300.000 đồng tại Biên lai thu số 0006015 ngày 09 tháng 9 năm 2019 của Chi cục Thi hành án dân sự quận A, thành phố Hải Phòng. Bà Đỗ Thị Ngọc B đã nộp đủ án phí dân sự phúc thẩm.

- Bà Phan Thị Vân B' phải chịu 300.000 đồng tiền tạm ứng án phí phúc thẩm; được khấu trừ số tiền tạm ứng án phí dân sự phúc thẩm đã nộp là 300.000 đồng tại Biên lai thu số 0006009 ngày 06 tháng 9 năm 2019 của Chi cục Thi hành án dân sự quận A, thành phố Hải Phòng. Bà Phan Thị Vân B' đã nộp đủ án phí dân sự phúc thẩm.

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

Trường hợp bản án 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 thoả 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.

Nơi nhận:
- Các đương sự (để thi hành);
- VKSND TP Hải Phòng;
- TAND quận A, TP Hải Phòng;
- Chi cục THADS quận A, TP Hải Phòng;
- Lưu: Hồ sơ vụ án, HCTP.

TM. HỘI ĐỒNG XÉT XỬ PHÚC THẨM
THẨM PHÁN - CHỦ TỌA PHIÊN TÒA

Trần Minh Phương