

金融消费权益保护典型案例 (2013)

中国人民银行金融消费者权益保护局 编著



中国金融出版社

金融消费权益 保护典型案例 (2013)

中国人民银行金融消费权益保护局 编著



中国金融出版社

责任编辑：吕楠

责任校对：孙蕊

责任印制：丁淮宾

图书在版编目 (CIP) 数据

金融消费权益保护典型案例 (Jinrong Xiaofei Quanyi Baohu Dianxing Anli)
(2013) / 中国人民银行金融消费权益保护局编著. —北京: 中国金融出版社,
2014. 7

ISBN 978 - 7 - 5049 - 7517 - 1

I. ①金… II. ①中… III. ①金融市场—消费者权益保护法—案例—中国
IV. ①D922. 280. 5②D923. 85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 086637 号

出版
发行 **中国金融出版社**

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>
(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 北京松源印刷有限公司

尺寸 185 毫米 × 260 毫米

印张 28. 75

字数 562 千

版次 2014 年 7 月第 1 版

印次 2014 年 8 月第 2 次印刷

定价 28. 00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 7517 - 1/F. 7077

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

编委会

主 任：焦瑾璞

副 主 任：孙天琦 朱 红

编 委：	郑 皓	李文茂	张远军	奚尚琴
	王均坦	赵 军	李升高	边志良
	王兆有	杨 立	王江渝	李小秋
	段成东	李 江	董龙训	周 海
	王利平	王志强	戴季宁	邵延进
	郭云喜	张瑞怀	杨正东	张华强
	蔡 湘	刘 莹	廖风华	李寿龙
	张利原	刘 艳	陶君道	段小茜
	顾延善	宋建江	郑卫国	张庆昉

编写组

主 编：焦瑾璞
副主编：孙天琦 朱 红
统 稿：尹优平 黄亭亭
编 审：张韶华 王 瑱 武 岳 殷健敏 周胜强
 柳鸿生 周晓刚 王宝刚 李翠娥 张 劲
 肖安富 辛积金 李 红 李 理 田军华
 马天锁 刘晓霞 刘亚南 董建华 龚奇志
 唐怡铮 吕 栋 崔 凯 朱合洪 李庆旗
 陈 姝 罗 实 陈玉婷 王春艳 刘伟兵
 王晓红 张云莉 王 谦 颜 开 任晓磊
 陈海青 李巧琴 凌峻岭 张继军
编 辑：张 虹 唐征宇 吴 璠 张志栋 毕鸿亮
 丰秋惠 舒 雄 刘丹丹 余 贇 马运全
 肖慧敏 朱伟彬 席 滔 杨 岚 王 军
 周伟中
撰 稿 人：白 地 刘 建 罗 顶 尚 楠 魏 敏
 吕 斌 罗 希 徐旭海 顾 晓 李 琨
 彭 磊 韦诗婷 徐文德 赵 鑫 李 震
 刘 涛 赵思婷 毛泽强 晏小红 马 红
 杨 彬 张传华 郭书琴 周路阳 刘智勇
 陈金森

序 言

近年来，随着金融市场的快速发展和创新，金融领域的消费纠纷日益增多。在这些纠纷中，金融消费者的权益很容易受到侵犯。同时，由于消费者在纠纷中处于相对弱势地位，维护权益的高成本往往导致其合法权益难以得到有效的保护。2008年国际金融危机后，加强金融消费者权益保护已经成为国际共识，也是推进我国金融业改革的重要内容之一。保护金融消费者权益，对提振金融消费者信心、提示金融服务功能、促进金融市场健康运行、维护我国金融体系稳定和可持续发展、促进社会和谐起着至关重要的作用。

金融消费者权益保护工作侧重于对金融机构提供金融产品和金融服务的行为进行监管。通过发布典型案例及案例评析等形式，充分发挥典型案例对金融消费者权益保护工作的指导作用，提示金融机构规范行为，普及金融消费知识，是金融消费者权益保护职能部门的重要监管手段之一。为了总结相关经验，提高监管人员、从业人员金融消费者权益保护能力和水平，引导社会公众提高风险防范意识和维权能力，人民银行金融消费者权益保护工作人员紧密结合当前形势变化和政策法规制度，从近年来发生在人民银行系统的执法和调处案件中，精心挑选，深入剖析，编撰完成了《金融消费者权益保护典型案例（2013）》一书。本书案例来自于基层实践，各案例的作者既是该案例的实际参与者，又是调解处理的见证者，通过案例评析的方式，从人民银行金融消费者权益保护工作者的视角出发，向广大读者阐明金融消费纠纷中存在的风险盲点、法律问题及解决路径，因此具有现实的指导意义和借鉴启示作用。

本书共收录最新金融消费者权益保护典型案例200多个，内容涉及个人金融信息保护、银行卡管理、投资理财、征信管理、支付结算管理、人民币

管理、存贷款利率管理、国库管理、外汇管理、金融机构收费、服务质量和司法诉讼共 12 个类别,从案情简介、处理过程、法律分析、案例启示四个方面叙述实际发生的金融消费纠纷、存在的主要法律问题以及对金融消费权益保护工作的启示,体现了导向性、典型性、实践性、理论性相结合的原则。本书采编的案例具有以下特点:

一是真实性。本书的案例在实际生活中真实存在、客观发生,同时叙述完整、内容丰富、逻辑缜密、分析透彻,客观地展现了投诉人、被投诉金融机构和金融消费权益保护部门之间的业务过程和法律关系。各级金融消费权益保护部门在纠纷处理中通过投诉人陈述、纠纷双方举证辩论以及金融消费权益保护部门调查取证等途径,还原了整个事件的本来面目,呈现了有关行为的前因后果。其处理结果真实有效,并已予以执行。

二是典型性。本书案例具有一定代表意义,往往是实践中普遍存在或经常发生的。本书案例来自全国各地,几乎涵盖了现今银行业金融市场的主要产品,能够反映银行业金融消费权益保护的共性问题,以期金融监管当局对金融产品或服务提出制度性、系统性的改进建议。

三是综合性。本书案例特别注重对跨市场、跨行业的金融消费权益纠纷案例的采集,综合地反映了此类交叉性产品案例纠纷的复杂性、协调处理和权益维护的难度。同时,这些案例也前瞻性地反映了部分新型金融产品或服务侵害金融消费权益的苗头性问题。

四是指导性。本书案例立足人民银行各级分支机构金融消费权益保护工作实践,贴近基层、贴近业务,反映了案例的处理方式和法律适用的法律效果,为金融消费权益保护相关法律法规的制定、修改和完善提供了良好建议。通过对相关金融消费权益纠纷案例的分析,可以帮助监管部门发现金融机构在制度、产品和服务上对金融消费者保护的不足,以便提出改进的措施和方法。

“以铜为镜,可以正衣冠;以古为镜,可以知兴替;以人为镜,可以明得失。”以经典的、热点的、存在难点和盲点的案例为镜,可以提高法律实践者的分析判断能力、实际操作能力和实质把握能力。对金融消费权益保护工作人员来说,案例是最好的教材,有助于其对自身行为的合法性、合

理性保持清醒的认识，从而促进依法行政工作，进一步完善我国的金融消费者权益保护法律制度。此外，本书文字通俗易懂、简明流畅、生动鲜活，贴近金融消费者权益保护工作实际，适合广大金融监管机构干部和金融业从业人员参考学习。

本书是众人智慧和努力的结晶，在编写工作中，中国人民银行金融消费者权益保护局以及分支机构金融消费者权益保护部门的同志出色完成了大量繁杂的基础性工作，所有编写人员投入了大量心血，付出了辛勤的劳动，贡献了聪明才智。随着我国金融业的不断发展，互联网金融等交叉性创新产品日新月异，金融消费者权益纠纷的案例也会愈来愈多，案例对推动金融消费者权益保护工作的深入开展将发挥越来越重要的作用。因此，今后要更加重视金融消费者权益保护典型案例的编写工作，切实加强案例编写工作的规范性、连贯性，进一步发挥典型案例的示范推动和交流共享的作用，提高金融消费者权益保护工作人员的业务水平和工作能力，为深入开展监督检查工作奠定坚实的基础，从而推动金融消费者权益保护工作不断开创新局面。

《金融消费者权益保护典型案例（2013）》编委会

二〇一四年三月

目 录

第一篇 个人金融信息保护	1
案例一 刘某投诉某商业银行宁波分行泄露客户信息案	3
案例二 胡某投诉某商业银行支行遗失客户资料案	5
案例三 陈某投诉吉林省辽源市某银行泄露存款信息案	7
案例四 金某投诉福建省龙岩市某银行泄露个人银行账户交易信息案	9
案例五 丁某投诉建平县某商业银行营业所盗用身份信息案	11
案例六 郭某投诉 A 银行、B 银行某分行违规查询个人信用报告案	13
本篇小结	15
第二篇 银行卡管理	17
案例一 ATM 跨行取款被盗案	19
案例二 银行卡被复制致存款损失案	22
案例三 信用卡办理不合规, 形成逾期不良记录案	25
案例四 代办信用卡未缴年费致不良信用记录案	27
案例五 未收到电子账单和短信通知, 致信用卡产生滞纳金和利息案	29
案例六 信用卡还款被收取罚息和利息案	31
案例七 外币消费, 信用卡还款用人民币还是外币案	33
案例八 擅自激活信用卡案	35
案例九 通过钓鱼网站跨行还款导致资金损失案	37
案例十 郑某因借记卡被盗刷向银行索赔案	39
案例十一 银行卡被盗刷, 双方和解结案	41
案例十二 欧某身份证联网核查不符, 换卡取款受阻案	43
案例十三 郑某跨行取款交易失败退款纠纷案	45
案例十四 晋某投诉银行存取款一体机吞款案	47
案例十五 胡某投诉银行因身份证有重号不予办理银行卡案	49
案例十六 刘某等人投诉银行强迫工资折改换成工资卡案	51
案例十七 冯某投诉银行卡未发生交易被扣款案	52
案例十八 姜某投诉银行要求强行办理银行卡案	54

案例十九 吴某投诉银行擅自开通无卡支付业务案	55
案例二十 李某投诉银行信用卡未被开通使用被收年费案	57
本篇小结	59
第三篇 投资理财	61
案例一 银行代理保险未提供合同案	63
案例二 保险合同期限不明确案	65
案例三 分红型保险收益过低引发纠纷案	67
案例四 对补偿不满要求退保案	69
案例五 对售后服务不满引发退保案	71
案例六 虚假承诺致存款变保险案	73
案例七 理财中途要求退还本金与补偿案	75
案例八 未尽告知义务引发退保案	77
案例九 违规办理保险业务案	79
案例十 理财风险提示不明确亏损补偿案	81
案例十一 理财亏损案	83
案例十二 因欠缺金融知识导致理财纠纷案	85
案例十三 存款变保险案	87
案例十四 存款转保险案	89
案例十五 未充分履行告知义务要求退保案	91
案例十六 银行代理保险遭遇赔付案	93
案例十七 理财亏损不满协议补偿案	95
案例十八 理财产品变活期存款案	97
案例十九 股金退还纠纷案	99
案例二十 “存款变保险”要求退保案	100
案例二十一 理财产品亏损获赔偿案	102
案例二十二 “存款变保险”要求解约案	104
案例二十三 “存款变保险”要求利息补偿案	106
案例二十四 银保合作业务导致纠纷案	108
案例二十五 保险理财产品退保案	110
案例二十六 黄金买卖合同无效案	112
案例二十七 保险公司伪造保险合同签名案	114
案例二十八 储蓄存款变保险存款案	116
本篇小结	118

第四篇 征信管理	121
案例一 银行贷款审查不严,客户被冒名贷款进入黑名单案	123
案例二 客户反映被他人冒名贷款进入征信系统黑名单案	126
案例三 “私贷公用”产生个人不良信用记录纠纷案	128
案例四 信用卡自动还款失败导致不良信用记录纠纷案	130
案例五 信用卡欠缴年费产生不良信用记录纠纷案	133
案例六 学生信用卡因年费欠缴导致不良信用记录纠纷案	136
案例七 家属冒名办理信用卡产生不良信用记录纠纷案	139
案例八 他人冒名办理信用卡形成不良信用记录纠纷案	142
案例九 银行履行告知义务不到位导致不良信用记录纠纷案	144
案例十 个人信用报告中贷款记录与事实不符纠纷案	146
案例十一 孔某投诉某商业银行信贷员截留还款造成其信用记录不良案	148
本篇小结	150
第五篇 支付结算管理	153
案例一 商业预付卡激活扣费案	155
案例二 银行拒绝办理遗留储蓄存折清户案	157
案例三 境外汇款到账金额不足案	159
案例四 隋某投诉遭遇金融诈骗案	160
案例五 跨行汇款到账迟延案	162
案例六 银行拒绝办理储蓄存单取款案	164
案例七 银行对逾期支取定期存款违规计息案	165
案例八 银行拒绝办理存折案	166
案例九 银行拒绝办理取款案	168
案例十 银行违反存款实名制规定造成损失案	170
案例十一 通过内部中转账户扣划企业资金偿还贷款案	172
案例十二 活期储蓄账户资金被盗案	174
案例十三 定活两便存款过期支取利息纠纷案	176
案例十四 资金挂账未处理延误客户结算资金案	178
案例十五 ATM 拍摄功能存在故障,导致无法提供破案线索案	180
案例十六 存款计息方式理解不同引发纠纷案	182
案例十七 未注明到期日和利率的存单计息纠纷案	184
案例十八 计算复利承诺存款计息纠纷案	186
案例十九 过期支取存款利息纠纷案	188

案例二十 支票被拒绝付款案	189
案例二十一 个人信息不符银行拒绝开户案	191
案例二十二 储蓄存折未记账致消费者误解案	193
本篇小结	195
第六篇 人民币管理	197
案例一 金融机构拒绝兑换残损币案	199
案例二 兑换火烧币遭拒案	201
案例三 霉烂钞兑换纠纷案	203
案例四 残损钞兑换异议案	205
案例五 加盖商业银行某县支行“全额”印章的残损币拒兑案	207
案例六 投诉银行零残币存款收费案	209
案例七 金融机构违反规定对外支付残损人民币案	211
案例八 金融机构取款机取出残缺币案	213
案例九 金融机构对外支付残损人民币异议案	215
案例十 金融机构违反规定兑付纪念币案	217
案例十一 不服假币收缴申请行政复议案	219
案例十二 怀疑银行收缴假币调包案	221
案例十三 收缴假币鉴定案	223
案例十四 违规收缴假币案	225
案例十五 新设银行机构无资质工作人员收缴假币案	226
案例十六 银行强制向储户支付小面额人民币案	228
案例十七 公交公司 1 元纸币缴存案	230
案例十八 银行限时办理人民币零钞存款业务案	231
案例十九 兑换硬币遭拒案	233
案例二十 小面额货币兑换案	235
案例二十一 拒绝、推迟为公交公司办理零钞兑换和缴存业务案	236
案例二十二 小面额人民币存款难投诉案	238
案例二十三 怀疑从银行柜台取出假币案	240
案例二十四 从银行柜台取出变造币案	242
案例二十五 疑似取款机取出假人民币案	244
案例二十六 ATM 自助存款假币案	246
案例二十七 怀疑柜台取到假币要求调换案	247
案例二十八 未按规定清点钞票导致短款纠纷案	249

案例二十九 现金转存,发现短款获还款案	251
案例三十 未按规定清点钞票发现短款获还款案	253
本篇小结	255
第七篇 存贷款利率管理	257
案例一 公积金房贷提前还款被拒案	259
案例二 贷款卡停用办理借贷业务引发纠纷案	261
案例三 因承担连带保证责任影响信用记录案	263
案例四 离婚未及时变更贷款人导致不良记录案	265
案例五 信贷产品未尽告知义务引发纠纷案	267
案例六 放贷凭证的利率与借款合同不一致案	269
案例七 因银行失误导致房贷逾期案	271
案例八 办理贷款过程中搭售保险产品案	272
案例九 办理房屋按揭贷款业务强行搭售金融产品案	274
案例十 叫停消费贷款遇阻案	275
案例十一 因信用不良申请农户小额贷款遭拒案	277
案例十二 贴息贷款转为有息贷款计息纠纷案	278
案例十三 按揭贷款提前还款收取补偿金纠纷案	280
案例十四 信用社发放冒名贷款案	281
案例十五 银行贷款查询纠纷案	282
案例十六 银行贷款搭售黄金案	283
案例十七 贷款本金中预扣利息引发纠纷案	285
案例十八 银行贷款搭售保险纠纷案	286
案例十九 助学贷款逾期未还纠纷案	288
本篇小结	290
第八篇 国库管理	293
案例一 20 世纪 80 年代购买的国库券兑付纠纷案	295
案例二 投诉某商业银行拒绝办理现金缴纳社保费案	297
案例三 投诉某商业银行不按规定出具国债收款凭证案	299
案例四 投诉银行国债发售时间不统一案	301
案例五 投诉银行销售储蓄国债未提供原始认购书案	302
案例六 以票据交换结束为由拒收公司税票引发纠纷案	304
案例七 法院要求人民银行协助扣划消费税退税税款引发纠纷案	306
案例八 国债提前兑取利息损失案	309

案例九 因银行内部系统原因拒绝兑付国债案	311
案例十 投诉国库经收处拒收税款案	313
案例十一 银行违规销售国债侵害消费者权益案	315
案例十二 国债承销机构凭证使用违规案	316
本篇小结	318
第九篇 外汇管理	321
案例一 何某投诉外汇买卖未按委托价格成交案	323
案例二 网络销售公司投诉结汇难案	326
案例三 陈某投诉不予兑换小币种案	328
案例四 陈某投诉不予兑换外币硬币案	330
本篇小结	332
第十篇 金融机构收费	333
案例一 预付卡续期收费案	335
案例二 网上汇款不成功仍扣划手续费案	337
案例三 银行错发贷款导致多收客户利息案	339
案例四 提前还贷收取违约金案	341
案例五 信用卡手续费收取不合理案	343
案例六 办理信贷业务收取融资顾问费案	345
案例七 境外汇款收取多项手续费案	347
案例八 银行单方改变汇款方式导致多收费案	349
案例九 长期不动账户收费案	351
案例十 为贫困生办理补助款收费案	353
案例十一 同一银行两张银行卡收费标准不同案	355
案例十二 重复收取短信信息费案	357
案例十三 跨行取款收取高额手续费案	358
案例十四 误将同城汇款当做异地汇款收费案	360
案例十五 银行擅自扣收服务费案	362
案例十六 办理工资卡捆绑开通网上银行业务案	364
案例十七 收取密码重置费案	366
案例十八 退休金个人银行账户收取年费案	368
案例十九 工资卡收取工本费及账户年费案	370
案例二十 养老金账户收取管理费案	372
案例二十一 基金定投账户误收管理费案	373

本篇小结	375
第十一篇 服务质量	377
案例一 银行 VIP 客户随意插队影响普通客户案	379
案例二 银行 VIP 客户插队引其他客户不满案	381
案例三 银行柜台客户排队现象严重案	383
案例四 银行变相缩短营业时间案	385
案例五 银行强制分流客户到自助取款机办理业务案	387
案例六 社保失业金查询纠纷案	389
案例七 金融消费者恶意投诉银行案	391
案例八 银行差别对待客户案	393
案例九 银行柜台不予办理小额存取款业务案	395
案例十 银行 ATM 故障案	397
案例十一 客户投诉银行工作效率低案	399
案例十二 银行工作人员服务态度恶劣案	401
案例十三 银行在营业时间内拒绝办理现金业务案	403
案例十四 银行拒绝受理零辅币业务案	405
案例十五 银行拒绝办理转账业务案	407
案例十六 银行拒绝兑付土地复垦补偿款案	409
案例十七 银行无理拒收契税缴款书案	411
案例十八 银行未尽交易提示义务案	413
案例十九 银行理财产品收益未达预期案	415
案例二十 银行贵宾窗口闲置不向普通客户开放案	417
案例二十一 银行拒绝客户分批存入现金案	419
案例二十二 银行拒绝开立个人账户案	421
案例二十三 银行拒绝协助查询账户原始记录案	423
案例二十四 银行无理拒绝大额取款案	425
案例二十五 银行拒绝核对存款金额案	427
本篇小结	428
第十二篇 司法诉讼	431
案例一 银行卡被克隆致卡内资金损失银行被诉案	433
案例二 广东省高级人民法院公布银行卡民事纠纷三大典型案例	438
后记	441

第一篇

个人金融信息保护

编者按：根据《中国人民银行关于银行业金融机构做好个人金融信息保护工作的通知》（银发〔2011〕17号），个人金融信息是指银行业金融机构在开展业务时，或通过接入中国人民银行征信系统、支付系统以及其他系统获取、加工和保存的以下信息：（一）个人身份信息，包括个人姓名、性别、国籍、民族、身份证件种类号码及有效期限、职业、联系方式、婚姻状况、家庭状况、住所或工作单位地址及照片等；（二）个人财产信息，包括个人收入状况、拥有的不动产状况、拥有的车辆状况、纳税额、公积金缴存金额等；（三）个人账户信息，包括账号、账户开立时间、开户行、账户余额、账户交易情况等；（四）个人信用信息，包括信用卡还款情况、贷款偿还情况以及个人在经济活动中形成的，能够反映其信用情况的其他信息；（五）个人金融交易信息，包括银行业金融机构在支付结算、理财、保险箱等中间业务过程中获取、保存、留存的个人信息和客户在通过银行业金融机构与保险公司、证券公司、基金公司、期货公司等第三方机构发生业务关系时产生的个人信息等；（六）衍生信息，包括个人消费习惯、投资意愿等对原始信息进行处理、分析所形成的反映特定个人某些情况的信息；（七）在与个人建立业务关系过程中获取、保存的其他个人信息。

个人金融信息是金融机构日常业务工作积累的一项重要基础数据，也是金融机构客户隐私的重要内容。如何收集、使用、保存、对外提供个人金融信息，既涉及银行业金融机构业务的正常开展，也涉及客户信息、个人隐私的保护。如果出现与个人金融信息有关的不当行为，不但会直接侵害客户的合法权益，也会增加银行业金融机构的诉讼风险，加大营运成本。近年来，个人金融信息侵权行为时有发生，并引起了社会的高度关注。

本篇收录了有关分支行提供的六个案例，通过这些案例的法律分析和启示，我们看到，金融机构内部管理制度的漏洞和员工法律意识的淡薄，导致了客户金融信息的泄露，甚至被不法分子利用。因此，强化个人金融信息保护和银行业金融机构的法律意识，依法收集、使用、保存和对外提供个人金融信息十分必要，对个人金融信息的保护也是银行业金融机构的一项法定义务。

本篇案例

- 刘某投诉某商业银行宁波分行泄露客户信息案
- 胡某投诉某商业银行支行遗失客户资料案
- 陈某投诉吉林省辽源市某银行泄露存款信息案
- 金某投诉福建省龙岩市某银行泄露个人银行账户交易信息案
- 丁某投诉建平县某商业银行营业所盗用身份信息案
- 郭某投诉 A 银行、B 银行某分行违规查询个人信用报告案