

1

3

2

4

个人金融通识系列

Geren Jinrong Tongshi Xilie

个人金融消费者 维权自助法律 读本

金 朗 主编



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS





浙江省社科联社科普及课题成果

个人金融消费者 维权自助法律 读本

金 朗 主编

Gerén Jīnróng Tōngshì Xilie

个人金融通识系列

1

3

2

4

浙江工商大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

个人金融消费者维权自助法律读本 / 金朗主编.
—杭州: 浙江工商大学出版社, 2012.6

(个人金融通识系列; 3)

ISBN 978-7-81140-531-6

I. ①个… II. ①金… III. ①金融法—
基本知识—中国 IV. ①D922.28

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 116367 号

个人金融消费者维权自助法律读本

金 朗 主 编

责任编辑 刘 韵 陈维君

责任校对 周敏燕

封面设计 流 云

责任印制 汪 俊

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88823703, 88904923(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 杭州恒力通印务有限公司

开 本 787mm×960mm 1/32

印 张 4.5

字 数 86 千

版 印 次 2012 年 6 月第 1 版 2012 年 6 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-81140-531-6

定 价 64.00 元(全四册)

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88804228

内容简介

近年来,随着我国金融行业的快速发展和金融产品的不断创新,我国金融消费者对教育的需求在不断增加。与此同时,社会各界对加强消费者教育重要性的认识也逐渐加强。

本书作为大众化的金融法律知识普及性读物,由人民币业务篇、个人储蓄业务篇、个人理财业务篇、个人贷款业务篇与个人维权自助业务篇组成。读者对象主要定位为普通的金融消费者,即在相关金融领域购买商品、接受服务的自然人。本书立足普通金融消费者的视角,以通俗易懂的语言,选取金融活动中的典型案例为切入点,系统地介绍了金融知识、技巧与法律知识。此外,本书也结合了最新的法律法规、监管部门指引与风险提示,具有很强的实用性与时效性。

目 录

第一篇 人民币业务篇 1

1. 什么是假币？如何识别假币？ 1
2. 酒店、商场有权没收假币吗？ 3
3. 在银行存款时，发现假币应如何处理？ ... 4
4. 在银行取款时，发现假币应如何处理？ ... 5
5. 对银行收缴假币的行为有异议，应如何
处理？ 6
6. 有一张残缺的人民币，可以去银行全额
兑换吗？ 8
7. 如何兑换火烧、鼠咬、霉烂等特殊残
损人民币？ 9
8. 乘客与出租车司机发生争执，撕毁 10 元
面值人民币的行为违法吗？ 11
9. 可以在商品上使用人民币图样吗？ 12
10. 可以在网上买卖人民币收藏品吗？ ... 13

第二篇 个人储蓄业务篇 15

11. 为什么要有个人账户？个人账户有哪些
种类？ 15

12. 哪些金融机构可以开立个人银行账户？
现在个人可以办理存款业务的币种
有哪些？ 18
13. 在银行开户时是否需要存入一定金额
的现金？如何办理个人存款的开户
手续？ 18
14. 什么是存款实名制？ 19
15. 什么是客户身份识别制度？客户办理哪
些业务时，金融机构应进行身份识别？ ...
..... 20
16. 什么是联网核查公民身份信息？银行
机构如何进行联网核查？客户如对核
查结果存有疑义应如何处理？ 23
17. 什么是有效身份证件？机动车驾驶
证、法定身份证件的复印件可以作为
实名证件使用吗？ 25
18. 出借居民身份证的行为应如何处理？
购买、使用伪造的居民身份证的行为
应如何处理？ 26
19. 未成年人可以在银行开立个人账户吗？
..... 27
20. 如何妥善保管和使用银行卡？ 29
21. 如何使用个人支票？ 31
22. 什么是空头支票？对于签发空头支票
的行为应如何处理？ 33
23. 如何办理个人存款证明，都有哪些
规定？ 35



- 24. 误将钱款存(转)入他人银行卡(折),
应如何处理? 37
- 25. 储户遗忘密码,应如何处理? 39
- 26. 银行可以收取密码重置费、密码挂失费吗?
银行如何制定和调整服务价格? 40
- 27. 储户遗失了存单、存折或银行卡,应如
何处理? 43
- 28. 储户银行卡、存单、存折遗失或被盗,却无
法提供有效身份证件,应如何处理? ... 45
- 29. 有一个银行账户很久没有使用,应如何
处理? 48
- 30. 定期存款到期了,如果没有及时支取或
办理转存手续会怎样? 48
- 31. 账户信息安全吗? 谁有权查询、冻结、
扣划存款? 49
- 32. 银行经营场所内张贴的“钱款当面点清,
离柜概不负责”的告示有法律效力吗?
..... 51
- 33. 如何设置和安全使用密码? 52
- 34. 在自助银行办理业务时应注意什么?
..... 53
- 35. 在 POS 刷卡消费时应注意什么? 55
- 36. 如何安全使用网上银行? 57
- 37. 存款人死亡后,存款应如何支取? 60
- 38. 在办理银行业务时,应如何有效保护
个人信息? 61
- 39. 什么是非法金融机构? 什么是非法金融

- 活动? 64
40. 什么是非法集资? 参与非法集资形成的
风险及损失应由谁承担? 如何远离
非法集资? 65

第三篇 个人理财业务篇 69

41. 什么是银行理财产品?
银行理财产品与储蓄有什么不同? ... 69
42. 常见的银行理财产品有哪几种类型?
..... 71
43. 是否所有人都适合购买理财产品? 购买
理财产品前应如何“了解自己”? 75
44. 购买理财产品前必须要做客户风险承
受能力评估吗? 78
45. 银行的所有业务人员都可向客户销售
理财产品吗? 80
46. 客户购买理财产品前可向销售人员咨
询哪些问题来“了解产品”? 81
47. 什么是理财产品的宣传销售文本? 它
由哪些内容组成? 83
48. 如果理财产品的宣传销售文本与理财
产品销售人员的口头承诺不一致,以
哪个为准? 83
49. 那么厚的理财产品说明书,如何能够
更快更清晰地读懂? 85
50. 如何理解理财产品的“收益率”? 87
51. 如何理解和防范理财产品的风险? ... 90

52. 商业银行应如何向购买理财产品的
客户进行持续信息披露? 91
53. 如何理解理财产品销售中的“卖者有责,
买者自负”原则? 93
54. 什么是不正当销售行为? 95

第四篇 个人贷款业务篇 97

55. 什么是个人贷款? 个人贷款可分为
几类? 97
56. 什么是个人信用征信? 个人信用报告
有什么作用? 98
57. 个人信用数据库收集哪些信息? 100
58. 个人在征信活动中有哪些权利和
义务? 101
59. 逾期还款记录是否会影响个人贷款
申请? 103
60. 个人信用报告中的信息出现错误应
如何处理? 103
61. 个人申请商业银行贷款应具备什么
条件? 104
62. 个人申请商业银行贷款应提交哪些
申请材料? 106
63. 申请个人贷款应注意什么? 107
64. 办理个人贷款有哪些具体流程? 107
65. 商业银行对借款人的贷款申请如何
进行审批? 108
66. 个人贷款申请获得批准后,资金会

如何划付?	109
67. 如何选择个人贷款的还款方式?	110
68. 如何确定个人贷款的期限? 个人贷款可以申请延期吗?	112
69. 个人贷款发放后,是否可将还款期限 缩短或将原来的等额本息还款方式变 更为等额本金还款方式?	112
70. 借款人如想申请提前归还贷款, 应如何操作?	113
71. 什么是担保? 为他人担保有哪些形式?	113
72. 什么人可以为他人担保?	115
73. 担保人享有哪些权利?	115
74. 个人可以向小额贷款公司申请贷款吗?	117
75. “代办无抵押、无担保贷款”的广告是 否可信?	119
第五篇 个人维权自助篇	123
76. 在什么情况下需要通过诉讼途径解决 纠纷?	123
77. 应该向哪个法院起诉? 诉讼费用怎么 支付?	124
78. 作为原告,立案前应准备哪些材料?	126
附:民事起诉状	128



第一篇 人民币业务篇

1. 什么是假币？如何识别假币？

假币贩运案

2011年春运期间,浙江省苍南县长运公司一辆客车上一个多日无人认领的包裹引起车主的警觉,打开后发现是成捆的2005版100元假币,车主马上向苍南县公安局报案。苍南公安局组织警力开展侦破工作。2011年3月9日,犯罪嫌疑人梁某被警方抓获。据其交代,2011年2月8日,梁某和朋友阿方共同出资50000元,以11:100的比价在广东揭石内湖服务区一中年男子处购得2005版100元假币40多万元。2月9日,梁某携假币搭乘广州至苍南客车,途经福建宁德云淡服务区时未及时返回客车,将装有假币的包裹遗落在客车上,因担心被人发觉,一直不敢认领包裹。2011年3月15日,人民银行苍南县支行对上述假币进行清点,没收2005版100元假币4766张。该批假币制作粗糙,水印模糊,纸张平滑,极易辨别。

资料来源:中国人民银行苍南县支行

要正确识别假币,首先要知道假币的种类以及主要特征。假币主要包括伪造币和变造币两种。伪造币是指仿照真币的图案、形状、色彩等,采用各种手段制造的假币,主要包括机制假币、拓印假币、彩色复印假币、手工描绘或手工刻板印制的假币、照相假币、铸造假币等。变造币是指在真币的基础上,利用挖补、揭层、涂改、拼凑、移位、重印等多种方法制作,改变真币原形态的假币,主要有剪贴变造币和揭页变造币。

在识别假币时,应注意“一看,二摸,三听,四测”。

看:仔细观察钞票的图案、文字是否清晰,色彩是否鲜明,过渡是否自然,是否凹版印刷等。对光观察水印、安全线、对印图案等特征,倾斜转动观察隐形面额数字、光变油墨面额数字、全息图案等。

摸:依靠手指触摸钞票的感觉来分辨人民币的真伪。人民币纸张是专用纸张,其薄厚均匀、紧挺有韧性,且票面上的国徽、行名、主景图案、面额数字、盲文面额标记等一般采用凹版印刷工艺,用手轻轻触摸纸币的凹版印刷部位,检查其有无凹凸感。

听:通过抖动钞票使其发出声音,根据声音来分辨人民币真伪。人民币的纸张具有耐折、不易撕裂等特点,手持钞票用力抖动、手指轻弹票面或两手一张一弛轻轻对拉,能听到清脆响亮的声音。

测:借助简单工具或专用的鉴别仪器进行钞票真伪鉴别。如:借助放大镜来观察纸币票面线条的清晰度、胶印缩印文字、凹印缩印文字等,用紫外光

灯照射钞票,可观察钞票纸张和油墨有无荧光反应,用磁性检测仪检测冠字号码和安全线的磁性等。

2. 酒店、商场有权没收假币吗?

办理货币存取款和外币兑换业务的金融机构有权收缴假币,具体包括商业银行、城乡信用社、邮政储蓄的业务机构。人民银行、公安机关可以没收假币。依据《海关法》规定,海关有权没收运输、携带、邮寄国家禁止或者限制进出境物品,假币便包含在其中,海关还可依靠海关缉私警察没收假币。商场、酒店、证券、保险、彩票经营等其他机构都没有收缴假币的权力,其他任何单位和个人也无权收缴假币。



目前,有的酒店、商场等也打起没收假币的牌子,并时常引起纷争。那么酒店、商店对于买卖过程中发现的假币怎么办?《中华人民共和国人民币管理条例》第三十二条规定,“单位或个人发现他人持有假币应当立即向公安机关报告”,为了避免纠纷,也可以找附近的金融机构进行鉴定没收。工商行政管理机关和其他行政执法机关在执法过程中,对发

现的假币只能作为非法财物暂扣,并报公安机关立案和送当地人民银行处理。

3. 在银行存款时,发现假币应如何处理?

利用 ATM 机以假钞换取真钞案

2010 年 8 月 17 日,吉林省敦化市农村信用联社百货大楼分社 ATM 机管理人员在例行清机加钞时发现该自助取款机现钞回收箱里有余款 1000 元,其中,有两张 100 元面值的假钞。管理员立即将情况上报市联社领导和保卫部门。

经调阅当天的录像资料,发现一名男子在百货大楼分社 ATM 机取款 1000 元后,从出钞箱抽取了其中两张真币,然后将事先准备好的两张假钞放入出钞箱。待取款时间过后机器自动将钞票吞回,造成取款交易失败。后经公安机关查实,犯罪嫌疑人林某被公安机关拘留。两张假币通过公安机关上缴到市人民银行。

资料来源:中国人民银行长春中心支行货币金银处

办理货币存取款和外币兑换业务的金融机构发现假币,应当依照法定程序予以收缴。收缴假币的正确处理方法如下。

(1)两名以上获得《反假货币上岗资格证书》的工作人员收缴。

(2)收缴过程须在客户视线内,同一监控设备的监控下进行。

(3)应在票面的正、背面加盖“假币”字样的戳记;对于假外币纸币及各种假硬币,应当以统一格式的专用袋加封,封口处加盖“假币”字样戳记,并在专用袋上标明币种、券别、面额、张(枚)数、冠字号码、收缴人、复核人名章等细项。假币印章应盖在假币的正面水印窗和背面中间位置。



(4)应开具中国人民银行统一印制的《假币收缴凭证》。

(5)对客户存在的疑问应履行告知义务:持有人如对被收缴货币的真伪有异议,可以自收缴之日起3个工作日内,持《假币收缴凭证》直接或通过收缴单位向中国人民银行当地分支机构或其授权的机构提出书面鉴定申请;对假币收缴程序有异议,可以在60个工作日内向中国人民银行当地分支机构申请行政复议或依法提起行政诉讼。

(6)客户要求查看收缴的假币,可将假币贴于柜台玻璃,由客户查看,严禁将盖有“假币”戳记的假币退还持有人。

4. 在银行取款时,发现假币应如何处理?

在银行柜台上取到假币,并当场发现的,银行有

义务把假币换成真币；而在银行自助设备上取到假币，维权难点在于举证，即取款人很难证明假钞确实出自银行。所以在处理此类纠纷时，通常应注意以下几点。

(1)取款人应有防范意识，具备识别假币的能力。

(2)应打印取款凭条，以备查用。

(3)取到钞票后，应当场在银行监控摄像头监视范围内查验钞票，若取到疑似假币的钞票，应对准摄像头把该钞票的正反两面及冠字号码都拍摄清楚，以便跟银行交涉时有足够的证据。

(4)请目击者作证，在不离开监控的情况下拨打客服电话让工作人员来现场处理。

5. 对银行收缴假币的行为有异议，应如何处理？



被收缴人的权利保障

霍某于 2005 年 2 月 4 日到招商银行北京分行东方广场支行存款。银行工作人员李某在收取存款时发现其中一张 1999 年版票面金额为 100 元的人民币为假币，当即告知了霍某，并将该币交由在其邻侧工作的另一工作人员苏某复核确认。经苏某复核确认后，李某在该币加盖了“假币”印



章,并向霍某出具了《假币收缴凭证》,同时告知霍某如对收缴假币有异议,可在3个工作日内向中国人民银行或中国人民银行授权的中国工商银行、中国农业银行、中国银行、中国建设银行申请鉴定。霍某在该凭证《持有人签字》处签名。

2月6日,霍某向招行东方广场支行提出鉴定申请,招行遂委托有鉴定权的中国建设银行东四支行进行鉴定。2月8日,经鉴定为假币后,霍某不服,认为招行东方广场支行在收缴时由一名员工办理,送鉴定时又未通知自己,其在收缴及鉴定阶段皆有重大程序性错误,遂向北京市东城区人民法院提起行政诉讼,请求法院依法撤销招行东方广场支行收缴行为及鉴定行为。

资料来源:《中国审判案例要览·2003年
行政审判案例卷》

被收缴人对被金融机构收缴货币的真伪有异议,可以自收缴之日起三个工作日内,持《假币收缴凭证》直接或通过收缴单位向中国人民银行当地分支机构或中国人民银行授权的当地国有独资商业银行的业务机构提出书面鉴定申请。中国人民银行分支机构和中国人民银行授权的当地国有独资商业银行的业务机构应当无偿提供鉴定货币真伪的服务,鉴定后应出具中国人民银行统一印制的《货币真伪鉴定书》,并加盖货币鉴定专用章和鉴定人名章。对盖有“假币”字样戳记的人民币,经鉴定为真币的,由中国人民银行或者中国人民银行授权的国有独资商