

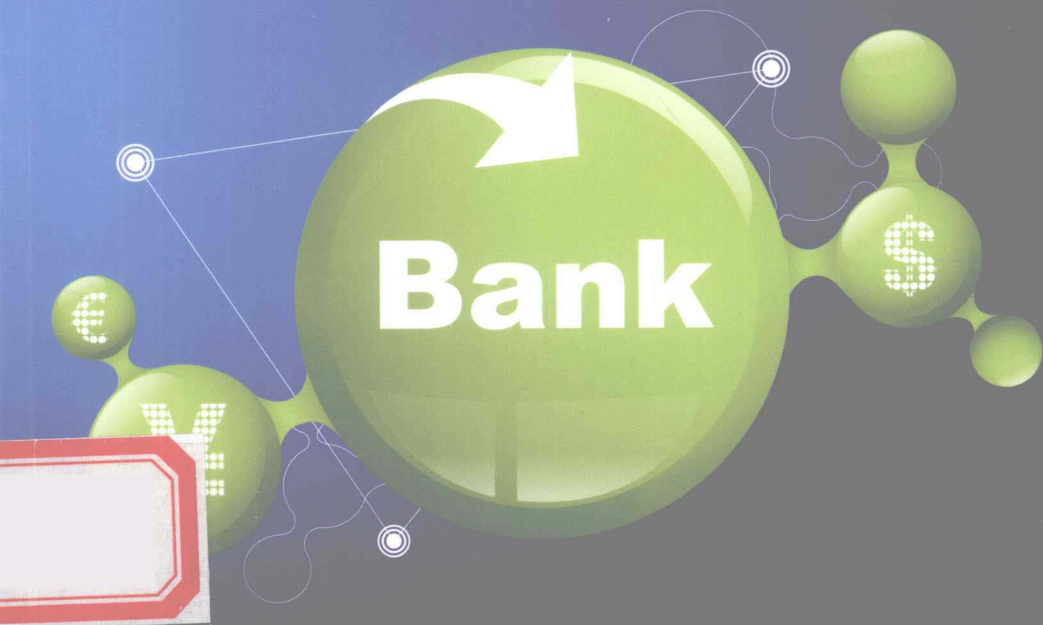
商业银行合规守法培训教材

» 商业银行 SHANGYE YINHANG

个人业务法律合规案例集

GEREN YEWU FALÜ HEGUI ANLIJI

◎主编 黄诚东



中国金融出版社

商业银行合规守法培训教材

商业银行个人业务 法律合规案例集

主编 黄诚东



中国金融出版社

责任编辑：张哲强

责任校对：刘 明

责任印制：丁淮宾

图书在版编目 (CIP) 数据

商业银行个人业务法律合规案例集 (Shangye Yinhang Geren Yewu Falü Hegui Anliji) / 黄诚东主编. — 北京: 中国金融出版社, 2012. 2

ISBN 978 - 7 - 5049 - 6232 - 4

I. ①商… II. ①黄… III. ①商业银行法—案例—中国
IV. ①D922. 281. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 001304 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 保利达印务有限公司

尺寸 148 毫米 × 210 毫米

印张 3.5

字数 66 千

版次 2012 年 2 月第 1 版

印次 2012 年 2 月第 1 次印刷

印数 1—9075

定价 20.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 6232 - 4/F. 5792

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

《商业银行个人业务 法律合规案例集》编委会

主 编：黄诚东

副主编：刘建钢 詹 冰 庞雪蓉

编 委：马少良 韦中华 唐 岚 廖奇峰
赵 雄 韦晓春

编 辑：邓智山 张庆艺 傅慧敏 谢 琳
梁勇海 刘晓鸿 李晓静 陈 莉

序 言

个人业务是商业银行在经营中按客户对象划分出的专门以个人或家庭为服务对象提供银行及其他非银行机构金融产品和金融服务的总称。它作为银行业务中的重要组成部分，是银行业务发展过程的重中之重；而商业银行个人业务开展得好坏，将直接影响银行经营成果和生存空间。随着银行业竞争的日益激烈，市场环境的复杂多变，商业银行个人业务经营面临着越来越多的风险，如信用风险、市场风险、操作风险和技术风险等，这些风险实际上都在不同程度上与法律风险息息相关。

《巴塞尔新资本协议》并未对法律风险进行明确定义，而是将其作为操作风险的一部分。对法律风险的这种界定过于狭隘，仅考虑了可能直接形成损失的法律风险，而没有涵盖从其他风险转化出来而可能间接形成损失的法律风险（“广义的法律风险”），以此为风险防控目标不能体现“全面风险管理”的理念。“广义的法律风险”应该包括如下三个层面：第一，决策中未充分考虑依法合规性，经营、披露、宣传中因内外因素造成声誉损失，即由策略风险及声誉风险转化而成的法律风险；第二，由不完善或有问题的内部程序、人员及系统或外部事件所造成损失的法律风

险，包括依法合规经营、人员授权控制、业务管理控制出现问题及外部法规变动带来的法律风险；第三，由信用风险及市场风险转化而成的法律风险，包括授信管理、准入退出制度、授信制度、风险政策及风险目标出现问题，以及交易性风险、流动性风险及利率风险控制失当带来的法律风险。

如何有效防范银行个人业务经营管理过程中的法律风险是摆在银行面前的一道难题，因为市场竞争的压力不仅容易导致业务人员和管理人员对法律风险的忽视，也可能诱发以违法违规的方式实现业务运作和完成考核目标。多年来，商业银行一直将加强员工的合规守法教育和严格执行规章制度教育作为一项长期的、艰巨的工作，也一直在探索各种方式来提高员工依法合规经营的意识。遗憾的是，目前通俗易懂，“以案说法”，适合于银行内部培训用的法规书籍并不多见，很多书籍过于专业学术化，且与银行实务结合不紧密，银行员工往往读之感觉枯燥无味，难以起到好的作用。而这本《商业银行个人业务法律合规案例集》是在总结商业银行网点培训经验的基础上推出的，在一定程度上填补了商业银行内部合规守法培训教材的空白。

本案例集最大的特点，是把商业银行前台个人业务密切相关的法律合规问题进行了归类梳理，并通过“以案说法”的形式进行解读，体例结构令人耳目一新。案例集中的案例均由从事银行基层法律合规工作的员工编写，是他们多年工作经验和智慧结晶，其内容具有较强的针对性、实用性和可读性。

本案例集不仅适合银行从业人员阅读，也适合社会大

众包括法律专业人士阅读。案例集中的每个案例都短小精辟，可随身携带随时学习，使之成为银行网点晨会或晚课的绝佳培训教材，能够引起银行从业人员的广泛共鸣和思考，对规范银行员工的业务操作行为、促进银行加强内部控制管理起到很好的警示和指引作用。同样，对社会大众或相关机构，它也能带来很多工作、生活和学习上的有益参考和启发。

案例集虽不是尽善尽美，但瑕不掩瑜。希望银行从业人员、社会各界都来关心支持银行业的健康发展，不断探索银行业务当中的合法合规问题，加强业务法律风险的识别、评估和控制，以推动我国金融法律法规及规章制度的不断完善，更好地平衡和处理好银行和客户之间的利益关系，营造更加和谐有序的金融生态环境。

特此为序。

前 言

随着中国经济的高速发展，我国居民个人财富急剧累积，商业银行的个人金融业务也蓬勃发展，成为我国商业银行利润的重要增长点。然而，巨大的市场潜力给商业银行带来重大发展机遇的同时也带来了一定的风险。在当前商业银行面临的风险中，前台业务风险是非常重要的方面。商业银行发生的众多经济案件中，基本都涉及前台业务。商业银行前台业务风险控制不好，最终导致商业银行资产损失，直接影响业务的健康和持续发展。

商业银行前台业务操作的主体是银行柜员，银行柜员对前台业务所采取的手段、风险态度、风险能力及风险意识都会直接影响业务的最终结果，因此银行柜员鉴别风险的意识与抵抗风险的能力直接决定着前台风险的发生概率。然而在一些前台业务的操作过程中，部分柜员对相关的条例和制度明知故犯或视而不见，给银行的管理带来了重大的风险隐患。究其原因，第一，商业银行对员工的前台业务风险识别和防范的相关教育还远远不够，致使许多员工对前台风险的认识仅仅停留在表面上；第二，商业银行关于前台风险的奖惩管理制度还没有真正落实到位，员工是否执行相关制度，最终的结果都是一个样，不能很好地调动

员工规避风险操作的积极性和主动性；第三，由于业务发展压力较大，银行柜员每天都处在较高的劳动强度和烦琐的前台操作中，鉴别风险意识和抵御风险的能力会减弱。

为适应商业银行业务发展的迫切需求，着力破解影响和制约个人金融业务发展的法律合规难题，助力银行前台个人业务拓展，我们组织编写了《商业银行个人业务法律合规案例集》。本书主要是围绕银行前台个人业务发展的重点、热点和难点，结合业务实践研究成果，挑选出与银行前台个人业务密切相关的普遍性法律合规问题，归纳为个人储蓄业务、信用卡业务、个人理财业务、司法协助、反洗钱业务、其他业务六大类问答编写成册。在编写过程中，力求做到简洁明晰、通俗易懂、指导性强。

冀望《商业银行个人业务法律合规案例集》一书能够帮助教育银行员工培养合规守法理念，养成自觉学法、知法、守法、用法的习惯，形成遵章守纪、按章办事的良好风气，促进银行员工有效识别和防范控制法律风险，提高银行的依法治行工作水平，实现业务又好又快的发展。

黄诚东

二〇一一年十月

目 录

个人储蓄业务	1
1. 受理未成年人的代理人代办相关业务时，应注意哪些法律风险	1
2. 客户持临时身份证办理挂失解挂有无法律风险	3
3. 在办理大额取现业务中应当注意哪些法律风险	4
4. 储户遭遇“存折调包”，银行应注意什么	6
5. 办理自动转存业务应注意的法律风险有哪些	8
6. 银行收缴客户假币要注意哪些问题	10
7. 代理挂失，能否代理取款	11
8. 无折无卡情形下，继承人如何查询和继承银行存款	14
9. 继承人如何查询和继承银行保管箱内物品	16
10. 继承人能否持财产继承遗嘱书和村镇法律服务所的见证书（见证客户死亡）要求取款	17
11. 继承公证数额不符，银行能否支付	19
12. 储户成为植物人后，其存款如何才能支取	21
13. 银行将多付给某客户银行卡的款项直接予以扣回，是否有法律责任	23

14. 客户错将存款转入第三方账户，银行能否直接将款项转回	25
15. 对于已经质押的存单，银行能否开具存款证明	26
16. 办理了第二代居民身份证后的客户是否可继续使用仍在有效期范围内的第一代居民身份证来办理业务	28
17. 营业网点出具当日余额资金证明应当注意什么问题	28
18. 办理存款询证函注意的法律风险有哪些	30
19. 债权人能否持与债务人的继承人达成的调解书到银行要求支取债务人账户资金	31
20. 妻子能否向银行查询丈夫个人存款	33
21. 如何防范汇票挂失止付业务法律风险	34
22. 如何合规有效地为客户办理预留印鉴挂失补办手续	35
23. 银行可否为客户提供其存取款凭条的复印件	37
信用卡业务	39
24. 信用卡主卡申请人是否可以帮助附卡申请人代理签名申请卡片	39
25. 团体办卡时，团体客户办卡清单可以用单位部门章替代单位公章吗	40
26. 能否为未成年人发放信用卡	41
27. 在信用卡营销过程中，银行应履行哪些告知义务	42

个人理财业务	44
28. 未成年人能否购买理财产品	44
29. 银行在订立理财合同时如何履行告知义务	45
30. 个人理财与保护客户信息应当注意的法律风险 有哪些	47
31. 违规代客买卖有什么风险	49
32. 无证销售保险招致哪些行政处罚	51
33. 营销保险产品需要注意哪些风险	52
34. 基金购买金额打印错误谁担责	54
35. 代销基金不成功, 银行是否担责任	57
36. 《商业银行理财产品销售管理办法》对银行销售 理财产品作出哪些新规定	58
37. 银行职员私自承诺致客户理财巨亏是否要承担 责任	60
司法协助	62
38. 法院查询、冻结、扣划银行存款的法定手续及注意 事项有哪些	62
39. 银行能否协助执行尚未代发的工资	64
40. 法院扣划分公司的财产, 银行是否可协助	66
41. 如何防范不法分子冒充法院执法人员采取扣划的 方式诈骗银行资金	68
42. 银行是否有义务为收到的邮寄文书提供协助	70
43. 法院能否扣划地方财政性资金	71
44. 协助冻结通知书上只写明冻结账户的开始时间, 没有结束时间, 是否应当协助	73

45. 银行协助审计机关查询被审计单位在金融机构 账户和存款应注意哪些法律问题	74
反洗钱业务	77
46. 网点未履行反洗钱义务的法律风险有多大	77
47. 报告大量的防卫性可疑交易报告是否合规	78
48. 如何掌握重点可疑交易报告的基本结构, 避免重复 劳动	80
49. 一般性的洗钱犯罪特征有哪些	81
50. 出借身份证存在什么风险	82
51. 用自己的账户随意替他人提取现金, 是否有协助他 人洗钱的法律风险	84
52. 如何识别和更好地防范可疑开户	85
其他业务	88
53. 前台员工可否利用自己账户协助企业验资	88
54. 民间借贷与非法集资有哪些区别	90
55. 银行网点收到法律文书应如何正确处理	92
56. 银行在 ATM 案件中提起刑事附带民事诉讼应注意 哪些问题	93
后记	95

个人储蓄业务

1. 受理未成年人的代理人代办相关业务时，应注意哪些法律风险

案例：

一天上午，甲储户手持一本存折来到乙银行，要求银行为其进行撤销账户处理。银行工作人员审核后，发现甲储户所持存折户名实质为其未满 10 岁的孙子丁，甲是代理丁进行的销户处理。银行工作人员因把握不准，向上级行法律合规部门咨询。这种未成年人的代理人代办相关业务时，应提供何种证明材料。

解释答疑：

《民法通则》第十一条、第十二条规定，十八周岁以上的公民是成年人，具有完全民事行为能力，可以独立进行民事活动，是完全民事行为能力人。十六周岁以上不满十

八周岁的公民，以自己的劳动收入为主要生活来源的，视为完全民事行为能力人。十周岁以上的未成年人是限制民事行为能力人，可以进行与他的年龄、智力相适应的民事活动；其他民事活动由他的法定代理人代理，或者征得他的法定代理人的同意。不满十周岁的未成年人是无民事行为能力人，由他的法定代理人代理民事活动。

《民法通则》第十六条对未成年人的监护人下了定义：未成年人的父母是未成年人的监护人。未成年人的父母已经死亡或者没有监护能力的，由下列人员中有监护能力的人担任监护人：（一）祖父母、外祖父母；（二）兄、姐；（三）关系密切的其他亲属、朋友愿意承担监护责任，经未成年人的父母的所在单位或者未成年人住所地的居民委员会、村民委员会同意的。

在此案例中，丁为未满十周岁的无民事行为能力人，应由其法定代理人代理其民事活动。因此，经办银行在办理业务时应注意：

1. 应首先对甲的监护身份进行审查，按照常理，未成年人的监护人应为其父母，而甲的身份则是祖父，所以应特别注意了解丁的父母是否属于死亡或没有监护能力的情况，并可要求甲出具经公证机关公证的监护关系证明文件。

2. 建议银行与甲签署监护人声明。该声明内容包括未成年客户和监护人的姓名及相关信息，代为办理的具体业务名称及相关信息，监护人保证自己的监护身份、提交的

监护材料等内容均为真实、合法、有效，监护人保证承担因监护身份不真实、无权或越权代理等原因引发的所有责任等。

2. 客户持临时身份证办理挂失解挂有无法律风险

案例：

某日，甲客户持临时居民身份证到乙银行要求办理银行卡挂失业务。办理该笔业务的柜员是个新同志，为该笔业务犯起了愁。

解释答疑：

《临时居民身份证管理办法》第三条规定“临时居民身份证具有证明公民身份的法律效力”，第十四条规定“公民从事有关活动，需要证明身份的，有权使用临时居民身份证证明身份。有关单位及其工作人员不得拒绝。”《个人存款账户实名制规定》中也明确，临时居民身份证为实名证件。因此，银行应当接受客户凭临时身份证办理相关业务的请求。但是，由于临时居民身份证的有效期限仅为三个月，所以银行在办理业务过程中特别需要注意的就是要仔细审查储户所提供的临时居民身份证，确保该证件在有效期内。

3. 在办理大额取现业务中应当注意哪些法律风险

案例：

2011年1月，李某向法院起诉了某银行A支行。原告李某认为，A支行在办理业务过程中，因严重违反相关结算法规，致使自然人黄某多次通过转账操作从原告的存款账户内支取现金，合计金额达到了118万元，造成了巨大损失，遂诉请法院判令A支行承担损失赔偿责任。据调查了解，李某账户内的118万元，确由黄某经手于2008年11月间分多次支取；此外，黄某在作案过程中，有现金支取，也有转账支取，其中还存在“当天存入后，当天在非存入网点支取”的情况，超过10万元以上的有5笔，超过30万元以上的有2笔。所有支取凭证均由黄某签字，但均未留存存款人李某和代理取款人黄某的身份证件，相关信息也未登记在取款凭条上。

解释答疑：

从《合同法》角度审视，银行卡、存折和存单等均是储蓄合同的表现形式，是格式化的储蓄合同，储户姓名、存期、金额、取款方式等是双方协商约定的条款，而有关储蓄合同的法律规范构成了合同的默示条款。因此，银行一旦违反了有关大额支取的法律规范，就是违反了储蓄合