

YINHANG YEWU
FALU HEGUI FENGXIAN ANLI JIEXI



易 丰 主编

银行业务

法律合规风险案例解析



合肥工业大学出版社
HEFEI UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

银行业务

法律合规风险案例解析

主 编 易 丰
副 主 编 尹良武
编 委 丁满节 丁 玉



合肥工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

银行业务法律合规风险案例解析/易丰主编. —合肥:合肥工业大学出版社,2014.12

ISBN 978-7-5650-2072-8

I. ①银… II. ①易… III. ①银行法—案例—中国 IV. ①D922.281.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 288204 号

银行业务法律合规风险案例解析

易 丰 主 编

责任编辑 朱移山

出 版	合肥工业大学出版社	版 次	2014 年 12 月第 1 版
地 址	合肥市屯溪路 193 号	印 次	2014 年 12 月第 1 次印刷
邮 编	230009	开 本	710 毫米×1010 毫米 1/16
电 话	总 编 室:0551-62903038	印 张	11.25
	市场营销部:0551-62903198	字 数	167 千字
网 址	www.hfutpress.com.cn	印 刷	合肥星光印务有限责任公司
E-mail	hfutpress@163.com	发 行	全国新华书店

ISBN 978-7-5650-2072-8

定价:30.00 元

如果有影响阅读的印装质量问题,请与出版社市场营销部联系调换。

序 言

银行作为经营货币信贷业务的金融机构，属于传统的高风险行业，在开展业务过程中必然面临着多样的风险，风险的存在是机遇也是挑战，如何把风险经营好是银行从业人员首先要应对的事。随着中国经济发展进入调整期，各项风险和矛盾相互交织错结，传统银行业务面临更加严峻的考验，如何在经济下行期应对错综复杂的风险因素，考验着银行业从业人员的业务能力和风险管控能力。

银行业务中，客户经理、柜员等一线人员作为第一道风险防控，承担着最直接防范风险的义务，一线人员对银行业务风险的态度、认识以及采取的防范措施将直接影响到业务风险的防控水平，具有优良风险防控能力的一线人员将有效降低各类风险的发生概率。如何提高一线人员的风险防控能力，严把风险防控的第一道防线，是银行管理人员需解决的难题。

当前中国进入金融业蓬勃发展的时期，民营银行牌照开始陆续发放，金融脱媒愈演愈烈，融资渠道和融资方式呈现多元化趋势，传统银行业务竞争进入白热化状态，银行业作为服务性行业，高素质的专业人员直接影响到银行的竞争力，激烈的竞争使银行人员对业务风险有所忽视，甚至诱发违规的业务操作，因此，加强一线人员的合规风险教育与学习仍是项重要工作。本案例解析中的案例来源于银行一线人员的实践操作，具有很强的业务指导性，是编写人员多年工作经验和智慧的结晶，具有很强的实践性和操作性。书中案例很多都是发生在身边的风险案例，部分案例甚至已经造成了一定的不良后果，是我们在总结经验基础之上的

有利借鉴，值得银行从业人员学习与参考。

本案例解析虽然不尽完美，但作为银行从业人员风险防控的业务学习资料仍很有裨益，希望银行从业人员能够进行业务风险的识别、评估、控制，实现业务健康有序发展。

特此为序。



2014 年 11 月

目 录

序 言	易 丰 (001)
临时身份证可否办理银行业务	(001)
代理未成年人办理相关业务的法律风险	(002)
办理自动转存业务处理不当要赔钱	(004)
客户成为植物人, 存款如何支取	(006)
代理挂失, 能否代理取款	(008)
存单挂失后银行擅自撤销须担责	(010)
债权人可否持调解书到银行支取债务人账户资金	(012)
银行可否为客户提供其存取款凭证复印件	(014)
银行应谨慎处理客户受骗事件	(016)
银行按规定收缴假币应防止客户纠纷	(018)
继承人能否向银行申请查询被继承人名下存款	(020)
开立公司账户须谨慎	(023)
虚假资料申请开立账户银行风险大	(024)
被他人冒用身份办理银行卡银行有责任	(026)
银行擅自冲正差错款被判返还	(028)
客户汇款转错账户, 银行能否协助将款项扣回	(030)
接受客户委托转账操作不当酿纠纷	(032)
加盖单位内部部门印章的材料效力存疑	(034)
公证委托他人代理办理业务应如何区别对待	(035)
购房合同解除导致贷款合同解除后谁还款	(037)
银行因未及时答复能否贷款造成客户损失构成缔约过失	(045)
贷款逾期采取措施要及时	(048)
银行提前收回贷款惹纠纷	(051)

离婚后借款人配偶的还款义务	(053)
保证人未代偿, 银行是否可以要求反担保人承担担保责任	(055)
个人保证合同上加盖单位公章, 保证人是谁有争议	(057)
公司对外担保应履行何种手续	(059)
未经担保人同意, 银行与借款人变更还款计划有风险	(061)
保证担保如何催收才有效	(063)
已出租房产设定抵押处置存困难	(067)
父母贷款买房可否添加未成年人为共同产权人	(070)
以共有房产份额抵押贷款, 抵押物处置存困难	(072)
在建工程抵押贷款须注意工程款优先受偿权	(074)
最高额担保限额管理有风险	(076)
最高额抵押财产状态要查询	(079)
抵押物拆迁后银行权利如何保障	(081)
银行未经出质人同意处置质押财产须担责	(084)
专户不质押或冻结, 不具有优先受偿权	(087)
质权未及时行使致损失须担责	(089)
动产质押第三方监管不当风险大	(091)
应收账款质押融资应注意哪些事项	(093)
办理保理业务时, 回款路径须明确	(096)
未经客户授权查询征信报告银行受处罚	(098)
错误录入客户征信信息, 银行侵权责任	(106)
委托贷款中银行责任应明确	(108)
保函业务风险防范不能忽视	(111)
对外出具当日账户资金证明有风险	(114)
办理存款询证函须合规	(116)
继承人如何查询和继承银行保管箱内物品	(118)
对于已经质押的存单, 银行不可开具存款证明	(125)
账户监管有漏洞, 银行要担责	(127)
银行出具贷款承诺函须谨慎	(130)
银行理财未尽充分告知义务应担责	(133)

违规办理网上银行业务，银行要担责	(135)
外包业务管理不当银行惹纠纷	(138)
出票行不得以超过票据权利期限为由，拒绝返还票据利益	(141)
票据贴现业务中应注意的风险	(143)
票据公示催告后转让行为无效	(146)
银行对票据、身份证件是否承担实质审查责任	(149)
银票托收过程中银行是否应该担责	(151)
律师持法院签发的调查令调查存款账户信息	(153)
银行拒不履行法定协助义务，被处以巨额罚款	(158)
法院邮寄文书银行是否应提供协助	(160)
银行因协助公安冻结银行承兑汇票款拒绝对外付款引纠纷	(161)
法院扣划分公司的财产，银行是否应协助	(163)
妻子能否向银行查询丈夫个人存款	(165)
防范不法分子冒充法院人员以扣划存款方式诈骗银行资金	(166)
银行承兑汇票保证金能否被法院冻结、扣划	(168)
银行未尽自助场所安全保障义务应担责	(170)

临时身份证可否办理银行业务

【案情】

2013年7月某日，客户甲出差途中钱包被盗，身份证和数张银行卡均在其中，为避免更大损失，甲及时通过电话向银行对银行卡进行口头挂失，并至公安局办理了临时身份证，后甲持临时身份证到乙银行要求办理银行卡挂失补卡业务。办理该笔业务的柜员对临时身份证的法律效力存在疑问，遂向分行合规部门进行咨询。

【解析】

《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”。该办法第十四条规定，“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”。临时居民身份证也是《个人存款账户实名制规定》规定的实名证件。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，《临时居民身份证管理办法》第七条规定，临时居民身份证的有效期限为三个月，所以银行在办理业务过程中需特别注意的是要仔细审查客户所提供的临时居民身份证，确保该证件在有效期内。

实践中也应注意，银行卡凭证挂失业务可授权他人办理，但涉及补发新卡、密码挂失、设定新密码，必须在核实客户身份信息后，由客户本人自行办理，除非由客户本人明确授权且授权文件真实有效。

代理未成年人办理相关业务的 法律风险

【案情】

2013年11月的一天，客户甲手持一本存折来到乙银行，要求银行为其取款2000元并撤销账户。银行工作人员审核后，发现客户所持存折户名实为其未满2岁的儿子丙，甲代理丙进行取款并销户，该账户资金为丙的独生子女生育保险费。该账户为原始密码，需经过身份验证后方可办理取款并销户，工作人员告知甲需提供相关证明材料证明法定代理关系后方可办理取款和销户手续。次日，甲提供户口本一份，户口本显示，甲为女儿，丙为孙子，另一人李某为户主。经口头询问，甲声称其已经和爱人离婚，丙现由其抚养，丙父亲已经离开大陆去台湾定居。银行工作人员不知代理手续是否齐全，向法律部门进行咨询。

【解析】

《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》第十四条规定，无民事行为能力人、限制民事行为能力人的监护人是他的法定代理人。

根据《民法通则》第十六条的规定，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。对担任监护人有争议的，由未成年人的父、母的所在单位或者未成年人住所地的居民委员会、村民委员会在近亲属中指定。对指定不服提起诉讼的，由人民法院裁决。没有第一款、第二款规定的监护人的，由未成年人的父、母的所在单位或者未成年人住所地的居民委员会、村民委员会或者民政部门担任监护人。

案例中，丙为未满十周岁的无民事行为能力人，其进行民事活动应由其监护人（法定代理人）代理进行。在代理办理银行业务中，银行应注意以下事项：

1. 首先应审查甲的监护身份，未成年人的父母为当然监护人，只有存在特殊情况不适宜作为监护人时，其他人才可成为未成年人的法定监护人，且应经过相应的证明手续或者认定手续，对于特殊情况可要求代理人出具经公证机关公证的监护关系证明文件。

实践中，遇到精神病人等无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的情况，也可根据民事通则及民事诉讼法的相关规定，申请人民法院宣告为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，并指定监护人，对残疾证中指定的监护人，可以认定为法定代理人。

2. 可要求代理人签订监护人声明。该声明内容包括未成年人和监护人的姓名及相关信息，代理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、提交的材料等内容真实合法有效，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法律责任。

本案中通过甲提交的户口本，可认定甲为丙的法定代理人，甲有权代理丙取款并销户，法定代理人的代理行为后果由被代理人承担。

办理自动转存业务处理不当要赔钱

【案情】

王女士2007年1月在柜台办理了4万元1年期的定期存款，到期后也没有办理支取。2012年3月，王女士有急事需要用钱，想到存在银行的4万元钱已到期，就拿定期存单到银行取款。待核算利息的时候，王女士发现银行少支付利息2000多元，要求银行重新核算利息，经再次计算发现，王女士虽然办理了自动转存业务，但只办理一次自动转存，一次自动转存到期后利息按照活期计算，按此计算2009年1月以后的利息均按照活期计算。王女士很气愤，要求银行赔偿2009年1月至2012年3月期间的利息损失，银行不同意。王女士遂向相关部门进行投诉，王女士投诉称，存单上已经注明自动转存，未注明转存次数，导致其误认为是无限制自动转存，由此导致的损失银行应承担。

【解析】

《中国人民银行关于执行〈储蓄管理条例〉的若干规定》第十八条规定：“储蓄机构在为储户开立定期存款账户时，可根据客户意愿，办理定期存款到期约定或自动转存业务。”所谓约定转存是银行接受存款人的委托，在存款到期后按照存款人约定的存款种类、期限办理转存。自动转存是在存款时约定当存款到期时由银行自动按照原定存期办理转存业务。

从《中国人民银行关于执行〈储蓄管理条例〉的若干规定》第十八条的规定可以看出，存款约定转存和自动存款行为是一种民事法律行为，存款人是否办理转存业务及转存次数应依其明确的意思表示而定。

案例中，经查询王女士当时的存款凭条，当时选择的是一次自动转存，但因时间久远且在存单上未注明转存次数，王女士已经忘记一次转

存情况，而银行未能在存单上注明确切的转存次数，也存在一些过错，如王女士向法院起诉银行要求赔偿，法院可能判决银行赔偿损失。

同时，自动转存业务也应注意，只有存款人提出自动转存的意愿，银行才能予以办理，不能自行为客户办理。如全部办理自动转存业务，本来存款人在定期存款到期后逾期取款只需要存单即可，但被转存为定期后则被视作提前支取，需要提供身份证明，可能会导致纠纷。因此，在办理自动转存业务时应注意如下问题：

1. 需与客户明确是否选择办理到期自动转存业务；
2. 对转存存款在转存期内办理支取的应视为提前支取手续，存款人需提交有效的身份证明；
3. 存款利率及利息计付。银行在办理转存时，应将该存款在原存期内产生的利息并入本金，作为新的本金重新开始计息，利率按照转存日挂牌公告的同期定期利率执行。

客户成为植物人，存款如何支取

【案 情】

王某在某银行有一笔活期存款4万元。在一次车祸中，王某成了植物人，昏迷不醒，其妻子持王某的存折及结婚证等材料到银行要求紧急取款用于王某的救治医疗，但王某妻不知存折密码，银行以保护客户存款为由拒绝取款请求。其后，王妻要求办理账户密码挂失后取款，但银行认为挂失可以由王妻代理，但挂失后更改密码和取款必须由客户本人才能办理，不能由他人代理，不同意王妻的代理取款。故此，王妻与银行发生争议，王某之妻向新闻媒体进行投诉，说银行服务不到位，故意推诿。

【解 析】

客户成为植物人或者因疾病昏迷无法自主进行意思表示后，其存款如何才能支取的问题，在我国现行法律法规以及人民银行的相关部门规章中都没有直接明确的规定，但此种事件时常发生，如客户遭遇车祸、老人突然重病昏迷住院等。

依照我国法律规定，除客户本人取款外，第三人要合法支取客户存款主要有以下几种途径：

一是委托代理支取。本案中，王某已经成为植物人，无法进行意思表示，故无法委托他人代理取款，王某妻无法取得对王某存款的支取代理权。

二是遗产继承支取。在王某死亡的情况下，王某妻可以按照客户死亡后其存款继承的规定支取存款，但本案中王某虽然成为植物人，但在法律上并没有死亡，继承尚未发生，王某妻不能以遗产继承方式支取存款。

三是作为财产代管人或监护人支取。目前，我国民法通则仅就宣告失踪的人确定财产代管人，并且仅就未成年人或精神病人确定监护人，仅规定了宣告精神病人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人的情形，对因其他原因丧失民事行为能力的自然人能否认定或宣告为无民事行为能力人，立法上没有明确的规定。可以参照认定或宣告植物人无民事行为能力并指定监护人的相关规定，向户籍所在地人民法院申请。因此，工作人员可告知王某的妻子按照法院认定或宣告植物人为无民事行为能力人并指定监护人的法律程序获得监护人资格后到银行支取存款，但因无法律明文规定，仅可作为一种尝试。

从平衡客户利益保护和履行公共服务职能的角度看，在有关法律法规无明确规定的情况下，银行可以在防范风险的前提下对植物人（无法表达意思的自然人）这一类特殊客户的存款支取采取如下操作尝试：由王某妻提供合法身份证、结婚证、医院证明、相关保证声明以及所在单位或社区委证明等材料，银行双人上门核实情况，允许王某妻代为办理挂失业务，并要求王某妻直接将存款汇至医院账户专门用于救治王某。其操作过程中应注意，由客户亲属（最好直系亲属）支取该存款，避免客户存款被挂失冒领；有效监控存款的使用范围，使之符合客户自身利益。

以上解决方式仅为业务探讨，并无直接法律依据，实际操作中仍有发生纠纷的可能性，可根据具体情况参考。

代理挂失，能否代理取款

【案情】

2011年3月，客户甲到某银行网点代朋友乙办理了一笔金额为3.6万元的3年期定期存款，并设置了密码。2012年7月，甲将存单交给乙。2012年12月，乙拿着存单到银行办理提前取款业务时，发现这张存单已于2012年3月10日被挂失，于3月17日被取款销户。银行出具的存单挂失材料显示，2012年3月10日，乙到该银行网点办理了存单挂失手续，而乙则否认是他自己挂失存单和领取存款，是他人冒名冒领，并认为银行因操作不当应赔偿其存款被他人冒领的损失。银行不同意乙的意见，认为是乙自行挂失取款，并无操作不当，协商未果后乙向法院提起诉讼，要求判令银行支付存款3.6万元及利息。

【解析】

该案中，如银行在处理乙名下挂失存单时未能有效核实乙的身份就存在明显过错，可能会因此承担相关的民事责任。在办理挂失业务时，我们应该注意：

1. 挂失取款一般情况下应由本人亲自办理。《中国人民银行关于执行〈储蓄管理条例〉的若干规定》第三十七条规定：“储户的存单、存折如有遗失，必须立即持本人居民身份证明，并提供姓名、存款时间、种类、金额、账号及住址等有关情况，书面向原储蓄机构正式声明挂失止付。储蓄机构在确认该笔存款未被支取的前提下，方可受理挂失手续，挂失七天后，储户需与储蓄机构约定时间，办理补领新存单（折）或支取存款手续。如储户本人不能前往办理，可委托他人代为办理挂失手续，但被委托人要出示其身份证明。如储户不能办理书面挂失手续，而用电话、电报、信函挂失，则必须在挂失五天之内补办书面挂失手续，否则

挂失不再有效。若存款在挂失前或挂失失效后已被他人支取，储蓄机构不负责任。”

中国人民银行《关于办理存单挂失手续有关问题的复函》规定：“储户遗失存单后，委托他人代为办理挂失手续只限于代为办理挂失申请手续。挂失申请手续办理完毕后，储户必须亲自到储蓄机构办理补领新存单（折）或支取存款手续。委托他人代为办理挂失手续的，被委托人只要出具委托人及被委托人的身份证件，并按照规定提供存款的有关内容，储蓄机构即可受理挂失手续。在办理挂失手续时，储蓄机构对身份证件只进行形式审查，不负有鉴别身份证件真伪的责任。”因此，挂失可以代理，但从风险控制角度银行应只受理由储户本人办理的挂失取款，否则，可能会引起法律纠纷，银行可能要对造成的损失承担赔偿责任。

2. 特殊情形下的挂失后补卡。在办理挂失业务中，银行要严格审查是否是存款人本人亲自办理补领新存单或支取存款手续。

（1）16周岁以下的无民事行为能力、限制行为能力人，应由其法定监护人代理，监护人应提供本人有效身份证件、监护人资格证明及户主身份证以证明监护资格。

（2）挂失户主为服刑羁押人员以及其他无法亲自到场办理挂失业务的人，代理人应持公证授权文件及代理人有效身份证件办理。

（3）挂失户主被人民法院宣告失踪的，其财产代管人可凭人民法院判决书和财产代管证明及代理人有效身份证件办理。

（4）户主死亡（包括宣告死亡），其合法继承人办理挂失时，应持公证部门出具的继承公证或人民法院的判决书，由继承人出具身份证后办理正式挂失并取款。