

理财周刊

www.amoney.com.cn



银行纠纷篇 · 证券及委托理财纠纷篇 · 保险纠纷篇 · 房产纠纷篇 · 其他理财纠纷篇 · 银行纠纷篇 · 证券及委托理

邢力 著

# 应对理财纠纷



上海人民出版社

理财帮  
www.amoney.com.cn



邢力 著

# 应对理财纠纷

上海人民出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

应对理财纠纷/邢力著. —上海:上海人民出版社, 2011

(《理财周刊》十周年丛书)

ISBN 978-7-208-09862-6

I. ①应… II. ①邢… III. ①财产权益纠纷-研究-中国 IV. ①D923

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 037801 号

责任编辑 屠玮涓

特约编辑 金绮寅

插图 刘刚

封面装帧 张志全

《理财周刊》十周年丛书

**应对理财纠纷**

邢力著

世纪出版集团

上海人民出版社出版

(200001 上海福建中路193号 www.ewen.cc)

世纪出版集团发行中心发行

常熟新骅印刷厂印刷

开本 720×1000 1/16 印张 17.5 插页 2 字数 249,000

2011年4月第1版 2011年4月第1次印刷

ISBN 978-7-208-09862-6/F·2025

定价 32.00 元

总 策 划:周 虎 汪 标 吴 申

首 席 运 营:吴 申

丛书编委会:谭建忠 周 虎 陈 跃 程 蔚 汪 标

吴 申 蒋志强 戴庆民 陈 列

## 自序

### 用理财知识维权

四百年前，弗朗西斯·培根说：“知识就是力量”；今天，无数中国人认为“知识就是财富”；而《理财周刊》相信：专业的理财法律知识，是能帮老百姓护财、生财的最有价值的知识！

近年来，随着我国经济的持续高速发展，老百姓的收入和生活水平迅速提高，财产性收入占家庭收入中的比重也不断增长。10年前《理财周刊》创刊时发出的“你不理财，财不理你”的口号，如今已成为众多普通百姓坚定不移的理财信念。

然而投资理财市场不但纷繁复杂，而且专业程度高，更充满了各种可知和不可知的风险。缺乏专业理财知识和经验的老百姓一不小心就会掉入各种各样的理财陷阱和司法纠纷中。

人们需要理财，更渴望能够学到与理财相关的法律知识。然而放眼当下的媒体和图书市场，财经类媒体和书籍虽然具有较丰富的理财知识，却很少涉及法律知识，而法律类媒体和书籍虽然在法律领域足够专业，但涉及理财类案件时却很少能结合当前国内理财市场实际情况，提出切实有效的理财建议。

为了填补这一交叉领域的空白，从2010年起，《理财周刊》开设一个全新栏目——“维权钱线”。

该栏目“以理财案例解读法律知识，以法律视角透视理财故事”，主旨就是希望通过一个个活生生的近几年新鲜出炉的真实理财纠纷案例来充实和提高老百姓的投资理财知识和能力，帮助其规避现实生活中可能会遇到的各种理财陷阱和

财产纠纷。

为了使文章更具可读性和实用性,每个精彩的理财故事之后,都配以专业独到的法官点评和实用有效的理财建议。栏目开设一年多来,我已写作了数十个案例,我从中精心挑选了近50个最经典的案例组成此书,以飨读者。

国内投资理财领域以金融(银证保)和房地产为主,因此本书对银行纠纷、证券及委托理财纠纷、保险纠纷和房产纠纷分别进行了归纳整理,另外还将艺术品投资、离婚财产分割等其他热点理财纠纷也收入其中。

“以案件说法律,以故事话理财”的写作模式也使得此书不但能成为广大普通读者学习理财法律知识的敲门砖,也可以成为大学法律类和金融类专业的理财案例教材和读本,同时这些判例也能对法官、律师等法律工作人员的司法实践提供有益帮助。

当然,由于我国当前正处于经济高速发展和社会快速变革的阶段,一方面,股市的潮起潮落、楼市的阴晴不定、宏观经济和相关政策的不断变化都可能会导致新的理财纠纷出现;另一方面,随着金融体制的创新和对外开放的力度不断加大,将来还会有更多新生理财事物出现,相关的法律法规和监管办法也会应运而生或发生变动,这也必然会导致各种新型理财纠纷层出不穷。因此,本书只是对当下中国个人理财领域部分热点纠纷问题的一次不完全总结,路漫漫其修远兮,学习理财法律知识的道路还很漫长。

需要特别提到的是,在我过去一年多的工作中,为了收集最新的最具代表性的理财纠纷案例,我走访了上海多家基层法院,相关法院的法宣干事对我的采访报道工作给予了极大的支持和配合,许多案件的主审法官也为我耐心解读案件,并给予了非常专业的司法建议和理财提醒。在此对上海市浦东新区人民法院、黄浦区人民法院、卢湾区人民法院、静安区人民法院、徐汇区人民法院、长宁区人民法院、杨浦区人民法院、闵行区人民法院、嘉定区人民法院对于我工作的支持表示感谢。

另外要感谢本书插图作者刘刚,他为本书故事度身绘制的形象生动且妙趣横生的配套漫画着实为本书添色不少,大大增加了本书的可读性和趣味性。

最后,我还要衷心感谢《理财周刊》社社长谭建忠、总编辑周虎,感谢你们在过去3年中对我的爱护、栽培、信任和鼓励,还要感谢诸位副总编辑以及编辑部全体同仁对我在财经记者这一需要较高专业知识和能力的工作岗位上的悉心指导,本书的出版离不开你们的帮助。愿《理财周刊》越办越好!愿每一位读者都能在理财的大道上一帆风顺,越飞越高!

邢力

2011年3月

# 目 录

|                  |     |
|------------------|-----|
| 自序 用理财知识维权 ..... | 001 |
|------------------|-----|

## 第一篇 银行纠纷篇

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| ATM 机故障,千元存款神秘失踪 .....  | 003 |
| 被骗 30 万元,委托贷款不翼而飞 ..... | 008 |
| 贷款买车,何以落得车财两空 .....     | 012 |
| 借钱轻松,还钱遭“变相高利贷” .....   | 017 |
| 套现被罚,为何反告银行有错 .....     | 021 |
| 提前还贷,一定要付违约金吗 .....     | 026 |
| 替人担保,无端惹上车贷官司 .....     | 030 |
| 外币贷款,降息多少谁说了算 .....     | 035 |
| 预约扣款,银行为何没有收到 .....     | 040 |
| 遭遇盗刷,信用卡损失谁买单 .....     | 045 |
| 账户管理费,收多收少听谁的 .....     | 049 |

## 第二篇 证券及委托理财纠纷篇

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 保底条款,能否成就保底投资 .....   | 057 |
| 复牌暴涨,操盘手反告投资人 .....   | 061 |
| 海外上市?“原始股”美梦成浮云 ..... | 066 |
| 合伙炒股,知心姐妹炒成冤家 .....   | 070 |
| 锒铛入狱,诈骗股民难逃法网 .....   | 075 |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 天降馅饼,开户炒股就“送”电脑 ..... | 080 |
| 投资期货,遭受巨亏能否获赔 .....   | 085 |
| 为求暴富,地下炒金血本无归 .....   | 090 |
| 委托炒汇,最终炒入亏损深渊 .....   | 095 |

### 第三篇 保险纠纷篇

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 保险套现,得了便宜反咬一口 .....   | 103 |
| 车险拒赔,只因没有“对号入座” ..... | 107 |
| 代为签名,保险单是否还有效 .....   | 112 |
| 登山猝死,保险公司为何拒赔 .....   | 116 |
| 骨折致死,能否算作意外死亡 .....   | 121 |
| 酒后泡温泉,猝死能否获理赔 .....   | 126 |
| 收益诱人,“地下保单”屡禁不绝 ..... | 130 |
| 未及时报案,汽车出险难理赔 .....   | 136 |
| 隐瞒病史,贪小便宜却吃大亏 .....   | 140 |
| 丈夫暴亡,房贷险能否救全家 .....   | 145 |

### 第四篇 房产纠纷篇

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 遁入佛门,为何还与前妻争产 ..... | 153 |
| 房产交易,谨防掉入九大陷阱 ..... | 157 |
| 房东造假,无证中介竟成帮凶 ..... | 172 |
| 没买房屋,为何还要支付佣金 ..... | 176 |
| 叔父去世,侄儿女竟私分房产 ..... | 181 |
| 四起官司,皆由一套房子引发 ..... | 185 |
| 为增面积,消防通道竟当房卖 ..... | 190 |
| 为争婚房,洋岳母状告洋女婿 ..... | 194 |
| 以租代售,百万房款险打水漂 ..... | 199 |
| 佣金优惠,中介岂能出尔反尔 ..... | 204 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 有缘无分,恋人分手房产归谁 ..... | 208 |
| 丈夫去世,准婆媳怒争动迁款 ..... | 213 |
| 政策性违约,买房夭折谁担责 ..... | 217 |

## 第五篇 其他理财纠纷篇

|                        |     |
|------------------------|-----|
| “拍托儿”当道,离奇官司诱其现形 ..... | 225 |
| 旅游纠纷,如何维权最为恰当 .....    | 229 |
| 网聊订约,是否也有法律效应 .....    | 234 |
| 隐匿股权,离婚后前妻再争产 .....    | 239 |
| 真伪难辨,古玩投资引发官司 .....    | 244 |
| 离婚争产,如何才能少受损失 .....    | 249 |

## 第一篇 银行纠纷篇



## ATM 机故障,千元存款神秘失踪

随着 ATM 机的广泛应用,越来越多的消费者在前往银行进行相对简单的存取款业务时,会优先选择在 ATM 机上自助完成。可万一遇到 ATM 认定的存款金额和你存入的金额不相符的时候,又该怎么办呢?

### 欢欢喜喜去存年终奖

“我到现在也没搞明白,当时我明明点好了 6 800 元放进去,可为什么到最后银行却告诉我只存了 5 800 元呢?”王心琪(化名)依然对自己 2008 年在某商业银行 ATM 机前发生的那不愉快的一幕百思不得其解。

话说 2009 年 1 月,王心琪从老板那里接过了一个厚实的大信封——这是对她过去一年辛勤工作的肯定——6 800 元年终奖。刚一下班,王心琪就兴冲冲地揣着这 6 800 元钱来到某商业银行的 ATM 机前,想把钱存入银行。心里还喜滋滋地盘算着:3 000 元投资基金,500 元购置年货,2 300 元用来旅游,还有 1 000 元孝敬父母……

存款前,王心琪还特意重新清点了一下数额,确认是 68 张百元大钞后才把钱放进了 ATM 机的存款盒里。然而存款后,ATM 机却花了比平时更多的时间用来处理这 6 800 元存款。

“一般存这点钱,机器处理十秒钟就搞定了,但这次却花了二十几秒钟还没搞定,我当时就觉得奇怪了。”王心琪回忆道。然而正当她等得有些不耐烦的时候,机器突然“吐”出了一张没有写存款金额的单据,随后 ATM 机又“吐”出了王心琪的银行卡并显示机器故障。这让王心琪傻眼了,单据上没有写明存款金额,又说机器故障,那么自己刚刚存的 6 800 元到底有没有到账呢?

### 6 800 元转眼成 5 800 元

由于实在不放心自己 6 800 元血汗钱的安危,王心琪立即到该银行柜台和工

作人员交涉,要求对方立即对这台故障机器进行检查。王心琪说道:“但银行的人说现在没有办法对机器进行检查,只有等到第二天才能开机清点。然后就让我填写了一张申报单,写明刚才存入多少钱。我就写了6800元。可第二天我再去银行的时候,他们却说只在机器里清点出了5800元。我说不可能啊,我昨天算好了6800元存进去的,怎么莫名其妙就少了1000元呢?你们是不是能再仔细检查检查,但他们说清点不可能错的,就是5800元,肯定是我记错了!”

尽管和银行反复交涉了多次,但王心琪得到的回答依然是银行只收到了5800元存款。“真是莫名其妙,明明自己机器出问题了,却让我们储户白白承担1000元损失!但到底他们清点出了多少钱谁知道呢?要是他们说只收到了1800元,难道剩下5000元损失都要我们储户自己‘兜进’(买单)吗?”为了给自己讨回公道,王心琪便把该银行告上了法庭,要求法院判令该银行归还被机器“吃掉”的1000元存款。

## 举证责任在银行

在本案中,原告王心琪只有一张无存款金额的单据。而银行方面给出的解释是:从ATM机当日监控录像看,王心琪将一叠看不清具体金额的人民币放入进钞口后,随后机器吐出一张未记载金额的单据,因此无法就王心琪存款行为本身判断她当时到底存入了多少钱。而第二天银行对该ATM机进行清点检查时,发现当天该机器有两笔交易发生故障,清机的结果只多出6200元。扣除另一笔故障交易400元,所以银行认为王心琪存入的应该是5800元。

审理此案的上海浦东新区法院金融庭法官表示,对使用ATM机存款的客户而言,在信任银行提供的ATM机可正常操作的前提下,一般不可能在监控录像下逐张清点纸币,发生纠纷后确难以对实际存款金额举出更多的证据。

相反的是,监控录像、ATM机交易明细、资金流水清单等关键证据均由银行持有,因此根据证据就近原则,银行对其主张的在ATM机上的存款金额负有较原告更多的举证责任。

## 如愿以偿 追回“消失”的1000元

法院认为,本案案情本身并不复杂,但问题在于纠纷发生的那一刻——王心琪存款时的真实情况现已无法还原。王心琪存款时是一人单独面对ATM机,因此也没有第三方可以证明。眼下无论是王心琪还是银行都无法提供确切证据证明当时王心琪到底存了多少钱。即原告和被告的证据都不充分。

不过,从银行调取的当天监控录像可以看到,当王心琪发现机器出现问题后,第一时间来到银行大厅和银行工作人员交涉,并写下当时的存款金额为6800元,而另一方面,法院调取的ATM机的交易明细记录也的确可以证明,当天这台ATM机交易的确出现了异常现象。“ATM机出现故障首先是银行方面存在过错,引起了随后的纠纷,而王心琪面对ATM机故障时的举动则没有什么过错,所以这个案子如果一直打下去直到最后出判决的话,银行方面会有相当的败诉风险。”此案的主审法官说道。

当然,银行方面也意识到了这一点,由于ATM机出现故障时银行有错在先,而且涉案金额也不大,考虑到一旦出现对其不利的判决,对银行自身的形象和声誉有一定的负面影响,因此经过法院调解,银行愿意赔偿王心琪1000元。经过了



几个月的折腾，王心琪的年终奖终于得以“完璧归赵”。

虽然讨回了自己的血汗钱，但王心琪对此还是有些“后怕”：“真是无妄之灾啊，遇到这种事情，我们消费者又拿不出什么证据，都是银行说多少钱就是多少钱，我们真的很被动。反正以后我再去银行存取款的时候一定要多长个心眼了，能在柜台搞定就上柜台，实在排队人太多再去 ATM 机。ATM 机真是大爷，你要向它取款吧，万一它出错了多给你钱了，哪怕一分钱银行都要拼命向你追回，你看人家云南许霆还因为这个坐牢了呢。可你要给它存款吧，它出错了少算你钱了，你却一点办法都没有，银行说多少就多少，真是不讲理。”

## || 法官有话说：银行服务意识有待提高

近年来客户以银行服务瑕疵为由起诉的案件越来越多，其中涉及 ATM 机存取款金额的纠纷尤其明显。这类案件判决结案的较少，大多以银行为了降低影响挽回声誉、选择作出一定让步而达成和解。本案即是如此。

在本案中，被告银行在处理 ATM 机故障时保存证据的意识不强，所采用的单方处理、事后通知客户的方式，导致在诉讼时难以举证其操作程序的正当性，影响到证据的证明效力，因此在应诉时陷于被动。

对银行来说，只有切实提高服务质量才能真正减少这方面的纠纷。

首先，机器和人一样，使用时间久了难免会产生这样那样的问题，不管是硬件老化、外力破坏、电脑程序出错还是人为操作失误等各种原因都可能导致 ATM 机故障，因此银行方面务必要进一步加强 ATM 机器的质量监控和日常维护工作。一旦发现 ATM 机发生故障应立即停止使用，及时要求生产商进行维修、技术更新或改进。

其次，一旦接到客户对 ATM 机故障的投诉，银行也应采取妥善处理的方式，尽可能采用全程录像、第三方公证等方式，既保存证据，又尽到保护客户知情权的责任，避免因处理方式不当、存在瑕疵引发纠纷。

总而言之，作为服务型行业的各大银行来说，能否为客户提供优质的服务是其能否在市场竞争中获得客户青睐的关键因素。ATM 机存取款服务作为

现代银行服务的重要一环,理应引起银行足够的重视,尽量避免因为自身工作的不细致不规范导致银行社会公信力的降低,使银行在社会舆论面前处于不利地位。

而对于消费者来说,一旦遇到 ATM 机出现故障导致自己财富受到损害,应该在第一时间与银行进行交涉。一旦沟通后依然无法和银行达成共识,则应该拿起法律武器,坚决维护自己的合法权益。

## || 理财金手指:存款前多留个心眼

由于 ATM 存款业务是在一个封闭环境下短时间内完成的交易,无论是监控录像还是系统记录,都由银行保管,一旦出现纠纷,消费者很难主动举证,因此预防纠纷产生特别重要。

首先,消费者存款前应该先仔细清点数目,做到心里有数。放入存款由机器清点后应仔细查看屏幕显示的数额,当发现显示金额与自己清点的金额有出入时(比如自己存入 10 000 元,机器却显示存入 9 900 元),应直接按“取消”键拿回存款,然后重新清点一遍,再次确认金额后再放入。千万不能手疾眼快的按下“确定”键,因为按下“确认”键就等于默认了存款金额正确无误,银行正式接受了这笔存款。因此,一时的手快可能引起不小的麻烦,持卡人存款时还是慢慢来的好。

万一当放入存款后出现卡钞、死机等状况导致 ATM 机无法正常运转,并在查询余额后发现存款失败或存款金额不符时,应在保证机器不被其他人使用的前提下,与银行工作人员取得联系。若 ATM 机设在银行网点内,可直接向大堂经理反映情况,若是其他场所设置的 ATM 机,那么应拨打正确的银行客服电话,告知事发地点、哪台机器故障、自己的卡号、涉及的金额、联系方式等信息。

因为 ATM 机是隔天清机的,所以持卡人至少需要等待一天才能得到清机后的确认信息,为了保证这期间机器存款功能已经关闭,持卡人不妨多试验几次,确认存款口封闭无误后才可离去。如果机器在退卡时吐出了交易凭证也应当妥善保留。