



银行业消费者权益保护典型案例汇编(2024年)

中国银行业协会
二〇二四年十二月

《银行业消费者权益保护典型案例汇编（2024）》

编者按

为深入贯彻中央金融工作会议精神，全面落实金融监管部门要求，切实发挥行业自律组织职能作用，协助构建“大消保”格局，中国银行业协会消费者权益保护工作委员会（以下简称“消保委”）认真履职、主动作为，积极搭建资讯平台，充分发挥桥梁纽带作用，有效推动成员单位不断提升消费者权益保护工作管理能力。

为提升银行业投诉管理工作质效，拓宽成员单位消费者权益保护工作思路，消保委连续7年编写《银行业消费者权益保护典型案例汇编》。本年度案例汇编，经常委单位踊跃投稿、主任单位审定，共遴选出23家银行48篇案例，形成终稿，包括个人本外币储蓄、贷款、信用卡、理财业务、电子支付及个人金融信息、代理业务、营业网点服务秩序、特殊群体服务等八方面内容，详细介绍了每笔投诉的案情、处理过程、法律分析、案例启示，全景呈现了银行机构受理、处理消费者投诉及调解的过程，从多视角深入分析银行和消费者双方各自的权利和义务，为成员单位做好消保工作提供启示和借鉴。

目录

| | |
|-------------------------------|-----------|
| 一、个人本、外币储蓄 | 1 |
| 未办理收养手续的养子女继承遗产纠纷 | 1 |
| 巧解账户管控纠纷，救急病患交费之需 | 5 |
| “数字人民币”引发客户疑义 | 9 |
| 账户挂失处处碰壁，换个思路成功解决问题 | 12 |
| 出租出借账户隐患大，金融安全共同守 | 15 |
| 快速响应暖人心 让“老外”支付不见“外” | 18 |
| 二、贷款类 | 22 |
| 联保贷款逾期影响征信记录引纠纷 | 22 |
| “非本人的房产”贷款影响了我的征信 | 26 |
| 拨开“提前还款”迷雾守护金融消费者 | 29 |
| “枫桥经验”+“三方调解”化解历史积案 | 33 |
| 被执行人获低保 执行之外显人情 | 37 |
| 贷款逾期且抵押人死亡金融纠纷化解成功案例 | 41 |
| 三、信用卡类 | 44 |
| 积极利用“协商还款+赋强公证”模式化解客户投诉 | 44 |
| 信用卡分期购买理财引起的纠纷 | 48 |
| 银警联合查获“虚假证明材料”黑产 | 52 |
| “非法代理维权”引发的纠纷 | 55 |
| 信用卡逾期费用纠纷案例 | 59 |
| 信用卡 ATM 取现吞钞引发的纠纷 | 63 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| 四、理财业务 | 66 |
| 封闭式理财到期资金未到账纠纷案 | 66 |
| 消费者提前赎回未到期理财的案例 | 69 |
| 心系客户赢赞誉，温情锦旗映服务 | 72 |
| 代销理财亏损导致的消费者投诉 | 75 |
| 错过理财产品赎回引发纠纷 | 79 |
| 五、电子支付及个人金融信息 | 82 |
| 一面锦旗 一份责任 | 82 |
| 堵截AI换脸电信诈骗 守护消费者资金安全 | 86 |
| 慧眼识破“杀猪盘式”骗局 | 90 |
| 期货投资暗藏骗局 | 93 |
| 警惕“关闭百万保障” 守护好百姓“钱袋子” | 96 |
| 定心反诈骗共筑安全网 | 98 |
| 六、代理业务 | 102 |
| 客户自助购买基金出现亏损要求银行赔偿 | 102 |
| 急客户之所急，银行协助家属办理基金赎回业务 | 106 |
| 合规销售是基础，三方调解化难题 | 108 |
| 关于客户提前退保引发投诉的案例 | 111 |
| 细致服务化解保险纠纷 | 115 |
| 集合资管计划无法正常兑付引发投诉要求补偿 | 118 |
| 协助客户处理代理保险理赔纠纷 | 121 |
| 七、服务质量及营业秩序 | 124 |

| | |
|-----------------------------------|------------|
| 难事显担当 服务见真情 | 124 |
| 坚守原则 温情处置—上门服务化解消费者投诉 | 128 |
| 客户意外摔伤 银行协助理赔 | 132 |
| 银行拒绝兑换硬币引发投诉 | 135 |
| VIP 客户优先办理业务引发的纠纷 | 138 |
| 八、涉及老年人和残疾人等特殊群体 | 142 |
| 账户改名遇难题 履职尽责显担当 | 142 |
| “无声沟通，温暖传递”银行助力听力障碍客户顺利办理业务 | 145 |
| 继承销户遇阻碍，银行多方解疑难 | 149 |
| 关爱特殊群体之盲人开户 | 152 |
| 协助特困老人应急赎回代销理财，三方调解化纠纷 | 155 |
| 老人遭遇手机银行更新困境，银行客服专员及时解难 | 158 |
| 银行上门为瘫痪老人办理社保卡损坏换卡业务 | 161 |

一、个人本、外币储蓄

未办理收养手续的养子女继承遗产纠纷

一、案情简介

2024年6月，客户黄女士持苏某的定期存折、存折密码、苏某身份证原件（已剪角）、户口簿原件（户籍已注销）、本人签名的苏某居民死亡医学证明（推断）书、殡葬服务合同、医院出院结算单、门诊收据，以及5位周边村民联名作证的证明，到某支行提取其养母苏某生前的存款。该行因黄女士未能提供有权机关出具的收养关系登记证明，故建议客户向当地村/居委会、公安、民政部门或人民法院等申请出具相关的收养关系登记证明作为佐证，才能办理有权继承遗产手续。黄女士情绪激动，对此不认可。

二、处理过程及结果

黄女士为继承并支取上述存款已多次奔走居委会、派出所，身心疲惫。遵循客户事无小事，该行主动联系当地人民法院征询有关遗产继承案例。法院回复称，1999年《收养法》施行之前，并无收养登记的强制规定。1984年发布的《关于贯彻执行民事政策法律若干问题的意见》（28）规定：亲友、群众公认或有关组织证明确以养父母与养子女关系长期共同生活的，虽未办理合法手续，也应按收养关系对待。就黄女士该个案，可提供生活证据，如看病支付费用的单据、办

理殡葬事宜的材料、支付殡葬费用单据、邻居的证明材料等，到当地人民法院提起诉讼，人民法院一般可以认定有事实收养关系。黄女士凭人民法院出具的事实收养关系享有继承权的判决，前往金融机构办理继承遗产提取。

该支行客户经理向黄女士提供相关专业人士的意见并耐心解释，黄女士对处理结果表示认可，并对银行工作人员细心、专业的服务表示感谢。

三、法律分析

《中华人民共和国民法典》第一千一百一十一条第一款规定，自收养关系成立之日起，养父母与养子女间的权利义务关系，适用本法关于父母子女关系的规定；养子女与养父母的近亲属间的权利义务关系，适用本法关于子女与父母的近亲属关系的规定。因此，养子女有权继承养父母的遗产。

在确定收养关系上，1999年4月1日《收养法》施行后，我国法律明确规定收养关系为“登记成立主义”，关于1999年《收养法》施行后发生的收养行为，应当向县级以上人民政府民政部门登记，收养关系自登记之日起成立。

同时，《中国人民银行关于执行〈储蓄管理条例〉的若干规定》第四十条规定：储蓄存款的所有权发生争议，涉及办理过户或支付手续，应慎重处理。（一）存款人死亡后，合法继承人为证明自己的身份和有权提取该项存款，应向储蓄机构所在地的公证处申请办理继承权证明书，储蓄机构凭

以办理过户或支付手续。该项存款的继承权发生争执时，由人民法院判处。储蓄机构凭人民法院的判决书、裁定书或调解书办理过户或支付手续。因此银行谨慎处理存款继承问题，要求继承人提供合法证明文件是合理的。继承人在提供相关文件后，银行应根据《中国银保监会办公厅、中国人民银行办公厅关于简化提取已故存款人小额存款相关事宜的通知》进行简化处理。

四、案例启示

存款继承涉及家庭关系、经济利益等多方面问题，继承支取存款在金融机构属于特殊业务，涉及继承法及监管部门的一些规定，政策性强。金融机构工作人员如缺乏这方面知识将很难向继承人作出解释，当客户未满足办理条件时问题得不到解决，易引起投诉和操作风险，导致发生舆情事件和被诉，以下启示需引起重视：

金融机构应高度重视消费者权益保护，充分保障金融消费者的信息安全权和财产安全权。加强员工对金融法律法规及监管政策的应知应熟学习，严格按照相关政策依法合规为金融消费者提供金融产品和服务，积极妥善化解金融纠纷，使金融消费者权益得到最大程度的保护。

（二）金融机构应提供有情无碍、价值扩容的金融服务。在风险可控的前提下，进一步提高员工的办事效率，为金融消费者提供减证便民的金融服务，真正为群众办好实事、为

群众排忧解难。本案中，面对客户在多方努力下仍未能办妥相关的关系登记证明的情况，银行员工没有敷衍怠慢，做到换位思考，用心用情服务。通过与专业机构部门的交流，积极寻求专业人士的传经送宝，为客户提供解决困难的途径，使客户得到温暖的关怀。

（三）金融机构应注重经验总结，建立应急处置预案机制。近年来，涉及亲属关系公证、关系继承公证的报道和投诉时有发生，金融机构应注重梳理客户集中反映的热点问题和相关风险点，进一步完善制度和优化服务流程，给予支行业务指导，推广示范性、标准化的服务。如一旦因办理相关业务发生纠纷，金融机构应当按相关金融法律法规做到耐心解释、妥善解答客户疑问、积极配合真实权利人进行调解等。

巧解账户管控纠纷，救急病患交费之需

一、案情简介

2023年8月，客户储某因重病住院治疗，时常昏迷无意识，其表弟李某负责与医院联系治疗事宜，因需要缴纳医疗费用，李某手持储某的存折到银行取款。但由于银行系统中账户人身份证信息已过期，目前处于管控状态。根据要求，需要存款人本人或监护人（直系亲属）前往银行办理解控手续后方可取款，但储某无法前往网点，也未事先指定监护人，李某急于取款而向银行求助，同时质疑银行账户管控的合规性。

二、处理过程及结果

1.分析业务难点明确和解手段

银行虽有意愿协助客户解决目前账户无法解控的困境，但是一因账户人储某身患重病，无法明确判断储户真实意图，二因代理人李某并非监护人或直系亲属，根据内控合规要求，银行缺乏有效手段来控制业务办理风险。为了有效解决客户诉求，银行与客户双方协商后，一起向第三方调解中心请求调解。

2.实地走访核验业务办理真实性

考虑到案件特殊性，银行请求调解中心委派律师调解员经办此案。为核实本案案情的真实性及代理人李某代办业务

的合法性，银行一方面派人到医院确认账户人储某身体状况及医疗费用情况，另一方面借助调解员律师身份，前往客户户籍地派出所查询户籍关系。在上述走访核实过程中，银行全程录音录像。

3. 签署三方调解协议化解客诉纠纷

为了防范可能存在的风险，确保存款资金为患者医治专款专用，银行告知代理人李某，账户解控后资金将直接划入医院缴费账户。同时，在调解员的指导下，协议条款中先是约定账户资金必须用于医疗费用，其次代理人李某承诺在该事件中对代理权的表述无任何隐瞒，至此该笔纠纷得以圆满解决。

三、法律分析

根据《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》第十九条：

客户先前提交的身份证件或身份证明文件已过有效期的，客户没有在合理期限内更新且没有提出合理理由的，金融机构应终止为客户办理业务。

《中国银监会办公厅关于做好特殊消费群体金融服务工作的通知》指出：

银行业金融机构应当充分考虑银行业消费者需求的多样性、特殊性和差异性，创新金融服务方式和手段。特别要关怀老弱病残孕，以及因出国、意外事件等特殊原因，无法

办理须由本人亲自办理的金融服务需求。

在本案中，银行根据监管要求管控身份信息已过期的账户，但客户因重病意识不清，且无法定监护人的情形，客观上无法满足账户解控业务传统风险合规的要求。但该项业务又涉及客户本人的基本生命健康权保障，银行遵循“生命健康权高于一切”的原则，在律师调解员的专业指导下，最终化解了该笔纠纷。

四、案例启示

银行践行金融工作的“政治性”“人民性”，始终将保障消费者人身权利放在首位，关爱特殊客户、履行相关社会责任，不断探索在突发事件、特殊场景下满足特殊客户、弱势群体业务办理实际需求的方式与手段。

银行应做好账户分级分类管理对于风险较低的管控账户，可将管控动作前置，如对即将因证件过期或未发生账户交易而被中止业务办理的客户予以及时告知，提醒其及时维护更新。

银行应不断创新服务方式方法。本案中银行通过“专款专用”的方式化解了矛盾，将客户的资金账户临时解控并向医院账户进行定向闭环转账，同时借助第三方调解中心的专业指导意见进一步提升了业务办理的便利性和合规性，兼顾了内外部规章制度要求与客户实际需求。

金融机构可充分结合、借鉴“第三方见证”“绿色通道”

“上门服务”等方式，既要履行社会责任落到关键点上、聚光灯下，也要兼顾业务合法合规合理的要求，为客户提供有温度、个性化及体现专业整合能力的服务。

“数字人民币”引发客户疑义

一、案例简介

2024年7月9日，我行某网点收到一笔客户反映问题，客户侯女士表示其储蓄卡近日发生一笔备注为“数字人民币支出”的不明支出，金额65.13元，但她从不了解“数字人民币”的相关内容，担心自己遭遇电信诈骗。

二、处理过程及结果

客户携带银行卡交易明细来到了网点，情绪比较低沉，“虽然钱不多，但我害怕，你说我是不是被骗了？”大堂经理对客户进行安抚并将她引导至客户休息区，经过交流，得知这位客户是位小学教师，反诈意识较强，平时从不点击陌生链接，更不会随意向陌生人透露验证码。大堂经理接过她手中的交易明细，经过认真分析，发现该类交易在近期仅发生了1笔，金额较小，卡内目前尚留有数千元余额，遂初步判断客户遭遇电信诈骗的可能性不大。但是，这笔钱去哪了呢？

经过柜面系统查询，这位客户并未在该行开通数字人民币业务，并且所在城市不是数字人民币试点地区。大堂经理心里犯起了嘀咕：账户上怎么会有备注为“数字人民币”的支出呢？基于丰富的业务知识和经验，大堂经理迅速转换思路，意识到客户可能通过其他银行或第三方支付渠道开通了

数字人民币账户，而数字人民币账号的前3位对应着客户开户银行或渠道。经与客户沟通了解情况并查阅知识库，大堂经理判断出这位客户应当是在外地旅行时通过支付宝渠道开通了数字人民币钱包。经协助客户查询支付宝账单，发现上述“不明交易”为通过支付宝渠道跨行归还信用卡所产生；随后，客户拨打支付宝平台客服，客服表示客户在跨行归还信用卡时选择“0服务费”，而享受“0服务费”的前提是“用数字人民币还款”，故此笔信用卡账单的还款方式为通过数字人民币钱包还款。接下来，在沟通过程中，大堂经理用“钱包”做类比，向客户详细解释银行卡交易明细备注中出现“数字人民币”的原因。客户对银行处理结果表示满意，并对工作人员扎实的业务能力和负责的工作态度连连称赞。

三、法律分析

（一）《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。（二）《银行保险机构消费者权益保护管理办法》第五章第三十四条规定：银行保险机构应当开展金融知识教育宣传，加强教育宣传的针对性，通过消费者日常教

育与集中教育活动，帮助消费者了解金融常识和金融风险，提升消费者金融素养。在金融产品和服务创新速度不断加快的今天，面向金融消费者开展的教育宣传就更加重要。

四、案例启示

（一）变换维度，提高客户疑难处理质效

看问题时，提升一个维度，不拘泥于某个字眼，而是放眼全局，迅速抓取问题的症结，由表及里，由此及彼，那些曾经的问题就会变得柳暗花明。向客户答疑解惑时，降低一个维度，不去解释“数字人民币”的定义，而是将晦涩难懂的专业术语用浅显易懂的表述呈现出来，那些困扰客户已久的疑难便会迎刃而解，因为客户不是专业人士，他们不需要专业术语，而是需要通俗易懂、入脑入心的解疑释惑。

（二）因势利导，强化金融消费者教育宣传

近年来，随着互联网金融的发展，支付宝、微信等第三方支付平台的应用场景增加，金融服务的便捷性得到极大提升，但同时也带来了信息泄露、网络诈骗等新风险。银行应因势利导，创新工作模式，加强对互联网金融安全知识的普及，引导金融消费者正确使用线上金融工具，防范潜在风险。

账户挂失处处碰壁，换个思路成功解决问题

一、案情简介

2024年3月，某银行客户潘女士拨打银行网点电话，称其姥姥用来接收养老金的存折丢失，询问挂失如何办理。银行工作人员告知潘女士需要账户本人携带身份证件到网点办理。潘女士称账户持有人目前处于不能自理、意识不清的状态，无法前来网点办理。银行工作人员向潘女士详细说明了此种情况应提供的材料，潘女士当时并未提出异议，但挂断电话后，其拨打监管部门电话对该银行网点进行了投诉，认为网点未能解决其问题。

二、处理过程及结果

该银行接到监管转办投诉后，及时调查了解情况。经核实，账户持有人为投诉人潘女士姥姥，其目前居住在养老院，常年卧床，账户持有人意识不清，通过银行延伸服务不能了解其真实意愿。同时，银行调查得到的资料显示，账户持有人的法定监护人为其女儿，即潘女士母亲，而非潘女士。但潘女士称，其母亲患有精神疾病无法代办该业务。银行了解一系列情况后告知潘女士，此种情况下其可以到辖区派出所或者社区开立亲属关系证明，持亲属关系证明到网点代办业务。潘女士立即前往社区办理相关手续，但社区回复，因潘女士并不经常探视其姥姥，社区无法证明二人亲属关系，无

法给予办理。于是潘女士又前往属地派出所，查询老人档案，但是在派出所未查询到老人档案，同样无法办理此业务。潘女士处处碰壁，已有方式均无法解决其问题，所以进行了投诉，想让银行协助处理。

该银行工作人员在了解相关情况后，也主动联系派出所，得知在人口普查工作中，养老院隐瞒了老人相关信息，导致老人没有档案，银行进一步询问如何解决，也没有得到明确的解决办法。因潘女士无法办理亲属关系证明，所以不能代办账户挂失业务，事情陷入僵局。于是银行工作人员调整工作思路，询问老人是否有社保一卡通，潘女士表示有，并且可以使用。银行工作人员告知潘女士，根据相关政策，可以将老人的养老金发放至社保一卡通中，潘女士得知这种方法后，立即前往社会保障局，在下月发放养老金之前变更了账号，问题成功得以解决。

三、法律分析

《中华人民共和国民法典》第二十一条规定“不能辨认自己行为的成年人为无民事行为能力人，由其法定代理人代理实施民事法律行为”，第二十八条规定“无民事行为能力或者限制民事行为能力的成年人，由下列有监护能力的人按顺序担任监护人：（一）配偶；（二）父母、子女；（三）其他近亲属；（四）其他愿意担任监护人的个人或者组织，但是须经被监护人住所地的居民委员会、村民委员会或者民政

部门同意”。

在处理无民事行为能力人的财产时，我国法律明确规定了监护人的权利与义务，监护人需要依法管理和保护无民事行为能力人的财产确保其合法权益不受侵害。但在本案中，受各类因素限制，客户潘女士无法通过正常渠道办理亲属关系证明，在证明材料不充足情况下，银行不能为其办理相关业务。

四、案例启示

金融工作中，不少业务都需要亲属关系证明等相关文件证明客户和代办人的关系。但在实际工作中，亲属关系证明等相关文件材料可能因信息缺失、流程不畅等因素无法办理成功，此时，客户极易将不满情绪发泄至无法提供金融服务的银行机构。从提供服务角度，银行有义务在法律框架内，为客户提供合法、合规且人性化的解决方案。银行员工应加强对相关法律法规的学习，尤其是涉及民事行为能力、财产继承等方面的规定，以便在处理类似业务时能够依法合规操作，提升服务质量，避免因服务不到位引发投诉。与此同时，在客户办理不畅处处碰壁时，银行工作人员应做到灵活变通，调换不同角度去考虑问题，急客户之所急，用心为客户服务，提升客户服务体验。

出租出借账户隐患大，金融安全共同守

一、案情简介

随着金融服务深入日常生活，开户服务成为银行常规业务之一。然而，异常开卡也为一些不法分子提供了可乘之机。近日，A支行遭遇了一起不同寻常的开户业务，Z先生要求开立一张工资卡，但在工作人员核实业务真实性的过程中存在诸多疑点，客户认为银行刻意刁难，情绪逐渐激动，多次质疑银行审核初衷，并拒绝提供更详细的信息。通过工作人员的耐心解释和积极安抚，客户逐渐理解，坦露此次开卡是受朋友所托，并最终发觉业务背后的潜在风险。

二、处理过程及结果

Z先生初来时声称需要办理一张工资卡，在柜台工作人员表示需要提供工作单位信息时，客户显得有些迟疑，称自己对公司名称不太熟悉。工作人员建议客户可以通过入职通知书或联系公司招聘人员来确认单位名称，客户突然情绪激动，表示为什么办卡还要求其出具招聘单位信息等资料，认为审核过程已经侵犯个人隐私，客户拒绝提供，随即改口称开卡为个人使用，并拒绝提供任何信息。

沟通期间，客户多次表示A支行开卡业务的流程繁琐、问题繁多，强烈要求尽快办卡，不给开卡就投诉。由于客户情绪激动，工作人员引导客户至VIP服务区进一步沟通，首

先安抚客户情绪，并在客户情绪缓和后，耐心地向其解释道，由于当前存在银行卡被非法倒卖的风险，银行需要严格执行开户审核，以防止银行卡落入不法分子手中，对金融市场的稳定产生影响。

客户听闻后主动表示，办理该行借记卡是受朋友所托，并透露朋友有时会通过他的账户进行资金操作，在委托客户来办理业务前，该名朋友已经提前告知他银行审核开卡非常严格，要求客户一定要表现出激烈情绪，本着不办卡就投诉的态度，向工作人员施加压力。因此在柜员刚提出请客户配合确认单位名称时，客户负面情绪立即爆发。

柜员细致耐心地讲解了相关诈骗案例，客户渐渐醒悟，认识到出租出借账户的危害，表示这位朋友多年未联系，出于友情考虑，对于朋友的请求没有过多思考潜在风险，殊不知差点踏入深渊。客户表示这次事件也给自己敲响了警钟，对于该行工作人员认真负责的态度表示高度认可，对于能在压力之下坚守底线，积极解决问题表示认同，同时表达了歉意。

三、法律分析

《中华人民共和国刑法》和《银行卡业务管理办法》的相关规定中明确表示，银行卡不得用于非法交易，严禁买卖银行卡。《中华人民共和国反电信网络诈骗法》第三章第十六条明确规定：对经识别存在异常开户情形的，银行业金融

机构、非银行支付机构有权加强核查或者拒绝开户。

此案例中，工作人员能够合理拒绝开户请求的行为，不仅符合法律规定，而且有效防止了银行卡被用于非法活动，体现了金融机构在保护消费者权益方面的责任和担当。同时，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》，消费者在接受金融服务的同时，也应遵守法律法规，不得参与任何违法活动。

四、案例启示

（一）银行应加强内部培训，从业人员在日常工作中应提高对可疑开户行为的警惕性，及时发现并防范潜在风险，提高员工识别和处理可疑开户行为的能力至关重要。

（二）建立和完善风险防控机制，实现科技赋能，利用科技手段提高风险识别和处理效率，也是维护金融秩序安全的关键。各级金融机构应加强内部管理，提升服务质量，为构建安全、健康的金融环境贡献力量。

（三）加强对公众的法律宣传教育，提高消费者对银行卡使用规定的认识，引导消费者远离非法金融活动，是金融机构的责任。银行应深化与公安机关的合作，建立快速反应和信息共享机制，共同打击银行卡诈骗等违法犯罪活动。

快速响应暖人心 让“老外”支付不见“外”

一、案情简介

近期，某外籍客户赴银行网点办理业务，表示本人此前来华出差，后曾在他行柜面兑换 1000 美元的等值人民币，但近期由于突发情况需提前回国，目前尚剩余约 4000 元人民币未使用完，希望银行协助将其兑换成美元。在业务办理过程中，因柜台服务人员与客户语言沟通不畅，加之文化差异，导致客户产生柜台服务人员服务态度较为消极、业务不熟练的主观印象。后续柜台服务人员根据业务规定要求客户出示有效身份证件以及其之前美元现钞兑换人民币现钞的业务回单，但由于客户未随身携带回单，无法有效办理，于是产生误解，认为服务人员故意刁难，并当场在网点意见簿留言，认为该柜员业务不熟练、服务效率低，且存在国别歧视问题，要求银行就相关问题做出解释和改进。

二、处理过程及结果

事发当天，网点主管在发现客户留言建议后高度重视，第一时间向当事柜员了解情况，调阅监控录像还原事情经过，并向支行领导及分行相关部门进行汇报。由于涉外无小事，分行相关部门与网点立即组织相关部门精通英语口语的骨干及网点负责人、厅堂主管组成工作小组，于当日致电客户进行沟通解释，网点负责人首先就柜员因外语不流畅、沟通

不主动给客户带来的不良体验向客户道歉，其次向客户介绍国家外汇管理局面向外籍人士的外汇政策，根据相关规定，境外个人原兑换未用完的人民币兑回外汇，需凭本人有效身份证件和原兑换水单办理，如客户当日累计兑换不超过等值500美元，可凭本人有效身份证件办理，但由于客户申请办理的金额超过了500美元，因此需客户进一步提供原兑换水单，并非工作人员歧视或刁难。此外，网点负责人进一步向客户介绍目前面向外籍人士在外币现钞兑换、存取、支付等方面的优化措施，并表示后续将进一步加强全员业务培训，重点针对外籍人士服务设置口语流利、外汇业务熟练的专人专岗，不断提升客户服务体验。在听了网点负责人相关介绍后，客户表示谅解，并表示愿于次日携带之前美元现钞兑换人民币现钞的业务回单再次赴网点办理业务。

次日业务办理完毕后，网点负责人再次向客户表示歉意并询问客户意见，客户对银行的问题处理时效和质量表示很满意，并表示后续还会因工作原因赴本地出差，因此向银行进一步咨询了一些外币现钞小额兑换以及外币移动支付等方面的业务和操作流程，银行一一进行了详尽解答，一起涉及外籍人士的投诉纠纷得以圆满化解。

三、法律分析

（一）《消费者权益保护法》第十四条规定：“消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习

惯得到尊重的权利”。金融消费者在接受银行提供的服务时，依法享有受尊重权，银行作为金融服务的提供者，必须充分尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族或国籍等不同进行歧视性差别对待。银行网点工作人员在向外籍客户提供金融服务时，应确保服务标准、服务质量等与国内同类型客户相当。

（二）《个人外汇管理办法实施细则》第十三条第（二）点规定，境外个人原兑换未用完的人民币兑回外汇，凭本人有效身份证件和原兑换水单办理，原兑换水单的兑回有效期为自兑换日起 24 个月；对于当日累计兑换不超过等值 500 美元（含）以及离境前在境内关外场所当日累计不超过等值 1000 美元（含）的兑换，可凭本人有效身份证件办理。

（三）国务院办公厅发布的《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》中指出，要持续优化现金使用环境，优化基础金融服务措施，切实保障外籍来华人员金融服务需求。

四、案例启示

（一）银行前后台应加强相关业务和服务培训，充分联动，当厅堂服务经理察觉客户办理外汇业务时，应协调有资质的柜员为其办理业务；当察觉客户需通过外语沟通时应协调能具备语言优势的柜员为其服务，并做好衔接，尽量缩短客户等候时间。

（二）根据国务院办公厅发布的《关于进一步优化支付服务 提升支付便利性的意见》，围绕外籍来华人员等群体支付不便问题，银行应加强协同配合，加大必要的资源投入，从银行卡受理、现金支付、移动支付、保障消费者选择权、账户服务、宣传推广等方面，持续提升外籍来华人员金融服务，积极承担社会责任，深入践行金融工作的政治性、人民性。

二、贷款类

联保贷款逾期影响征信记录引纠纷

一、案情简介

2023年7月11日、2023年7月27日，杨某先后致电12345热线及某银行客户服务热线反映，他和唐某帮助李某一起做三户联保，在某银行办理贷款合计24万，银行未严格审核贷款手续发放贷款，现由于申请人李某贷款逾期，被银行起诉申请强制执行，导致投诉人的征信受损，要求投诉该银行违规操作并要求银行处理其征信问题。

二、处理过程及结果

经银行核实，2014年4月30日，李某与唐某、杨某等三人自愿组成联保小组，向某银行申请小额联保贷款。经内部调查、审查、审批程序后，2014年5月7日，银行按所签的《小额贷款联保协议书》《小额贷款借款合同》，向联保小组成员每人发放贷款金额8万元，期限为两年（2014年5月7日-2016年5月7日），还款方式为阶段性等额本息，首次还本月数为第11月（即2015年4月7日）。2014年10月，该银行客户经理在对李某贷款开展实地贷后检查时，发现李某涉嫌将贷款资金挪作他用，随即联系客户李某，要求提供贷款资金实际使用的用款凭证，但李某未配合银行调查，但仍正常向银行付息。2015年4月7日，该笔贷款开始首次还

本，但客户李某、唐某、杨某每期均未能按时足额还款。2015年12月7日，李某等三人终止还款。为维护自身权益，2016年1月7日该银行向当地法院提起诉讼。法院于2016年3月31日作出判决，一是判决借款人李某于判决生效后十日内偿还该银行的借款本金及利息，二是判决唐某、杨某对上述债务承担连带清偿责任。但判决生效后，上述成员均未在要求的时间内履行还款义务。2016年5月27日，该银行向当地法院申请强制执行，由于被执行人李某等暂无可执行财产，法院决定终结执行程序。后续，杨某于2023年7月27日将其在该银行欠款全部还完，三户联保中的另一户李某也于当天结清，但唐某未归还欠款。杨某认为其仅为帮助李某做三户联保，且目前已经履行了自身的还款义务，其不认可由于其他借款人贷款逾期导致自身征信受损的解释，要求银行处理其征信问题。

情况查明后，该银行致电李某，安抚其情绪，再次说明三户联保贷款业务的原理，并解释李某的征信不良信息产生是由于未按时偿还贷款导致，自李某结清自己名下以及承担连带担保责任的所有逾期贷款之日起的5年后，李某的征信不良信息将被删除，征信记录会恢复正常。

三、法律分析

（一）《中华人民共和国民法典》第六百八十八条规定“当事人在保证合同中约定保证人和债务人对债务承担连

带责任的，为连带责任保证。连带责任保证的债务人不履行到期债务或者发生当事人约定的情形时，债权人可以请求债务人履行债务，也可以请求保证人在其保证范围内承担保证责任”，第六百九十一条规定“保证的范围包括主债权及其利息、违约金、损害赔偿金和实现债权的费用。当事人另有约定的，按照其约定”。本案例中，“三户联保”贷款是一种贷款模式。三户或以上相互熟悉、自愿组成“联保体”，授信担保方式是联保成员为其他成员授信提供连带责任保证。三户既为贷款人，也互为担保人。到期还款的时候，三户借贷人必须按照合同规定按时归还贷款，如果出现其中一户拖延归还贷款的现象，其他参与联保的人就需要帮助不能归还贷款的人履行还款义务。

（二）《征信业管理条例》第十六条规定“征信机构对个人不良信息的保存期限，自不良行为或者事件终止之日起为5年；超过5年的，应当予以删除。在不良信息保存期限内，信息主体可以对不良信息做出说明，征信机构应当予以记载。”本案例中，投诉人李某依照合同约定承担保证责任，现该笔业务中唐某仍未偿还其债务，因此逾期行为尚未终止，不良信息按照规定保存，该银行不能为其消除征信不良记录。

四、案例启示

实践中，不少农户为了成功申请贷款，组成联保小组时仅考虑数量的要求而忽视其他条件限制，同时，银行经办人

员在办理农户联保贷款中也可能存在审核不严的情形，这些情况可能导致小组成员不了解业务规则或不具备还款能力，很难起到互相担保的作用。金融机构应加强贷款“三查”，强化对借款主体资质准入，把好贷款审查关，严格建立贷后监督制度，按规定开展贷后检查工作，避免主体不合规及贷款资金被挪用等风险。

金融机构在为客户办理业务的过程中要加强对贷款产品特性的披露，向借款人充分介绍联保小组的工作机制和注意事项。帮助客户清楚认识到贷款业务中的保证人责任不只是在合同上签字，还需要承担连带责任，如果主债务人不履行义务，就应由担保人归还。

金融机构应加大征信知识宣传力度，扩大宣传的受众面，让消费者清楚了解个人信用记录对个人经济生活产生的影响，引导消费者关心自己的信用记录，帮助消费者关注个人信用行为。金融消费者也要养成良好的信用意识和习惯，树立契约意识，对于日常消费、贷款和各类缴费，应注意还款期限，全面、及时履行还款义务，避免出现逾期。

“非本人的房产”贷款影响了我的征信

一、案情简介

客户李某，其将赴上海出差发现自己被限制高消费。经了解得知，原因为李某前夫孙某连续 23 期逾期偿还房贷，已进入诉讼程序导致，该贷款为两人共有贷款。李某认为其与前夫已经离婚，婚姻关系解除且房产归孙某所有，贷款该由孙某承担，不应起诉李某，遂引发投诉。

二、处理过程及结果

接到投诉后，A 银行立即核查该情况，并及时与投诉人进行联系处理该投诉。经核查，李某和孙某于 2015 年在 A 银行办理住房贷款。李某为主借款人，贷款金额 200000 元，期限为 10 年。2019 年，李某和孙某协议离婚，约定房屋归孙某所有，李某净身出户，但未至银行变更贷款关系。2021 年以来，贷款连续逾期 23 期，共欠款 107622.04 元未还款。贷款逾期后 A 银行催收人员多次催收，李某表示已离婚，贷款由其前配偶孙某进行偿还，同时多次实地催收也未见到孙某。A 银行详细向李某解释了房屋贷款合同关系与婚姻关系属于两个不同的法律关系，李某和孙某的婚姻关系是否存续不影响房屋贷款合同的效力，李某表示理解。

三、法律分析

《中华人民共和国民法典》第四百六十五条规定：“依

法成立的合同，受法律保护。”第五百零九条规定：“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人应当遵循诚信原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行协助义务。”第五百一十八条规定：“债权人为二人以上，部分或全部债权人均可以请求债务人履行债务的，为连带债权；债务人为二人以上，债权人可以请求部分或者全部债务人履行全部债务的，为连带债务。连带债权或者连带债务，由法律规定或者当事人约定。”

由于贷款合同是李某和孙某两人共同签订的，在合同债务未清偿完毕的情形下，二人婚姻关系的改变并不影响该合同的效力，合同仍然合法有效。按照合同约定，李某应当承担偿还房贷的连带还款义务，因此在处理婚姻关系时应同时客观地处理个人债务问题。

四、案例启示

一是加强信息披露。金融机构在与客户签订合同时，应向客户充分披露贷款的关键要素，合同讲解着重说清额度、定价、期限、首月还款时间、每月还款时间、提前还款方式、最后一期还款时间、如何查看每月还款计划等。并且提示客户要及时偿还贷款，避免产生不良征信记录。

二是加强对征信知识的宣传力度。金融机构应积极主动向金融消费者普及征信相关知识，使金融消费者重视个人信用，充分爱惜自身征信记录；知晓处理征信异议的途径，合

理合法维权。

拨开“提前还款”迷雾守护金融消费者

一、案情简介

2023年11月，某银行接到客户提前偿还按揭贷款的投诉，投诉人李某自称是银行按揭客户赵某的家人，办理了二套房按揭贷款，由于贷款利率较高，要求提前结清贷款，并要求银行三个工作日内立刻办理。

二、处理过程及结果

收到投诉后，银行工作人员第一时间联系投诉人，在确认身份环节，投诉人李某拒绝与银行工作人员有更进一步的交流，只是强硬要求立刻办理提前还款。随后工作人员与客户赵某本人取得联系，交流中赵某称，自己的贷款房屋为家庭第二套住房，不能享受《中国人民银行 国家金融监督管理总局关于降低存量首套住房贷款利率有关事项的通知》政策，朋友介绍称可通过“置换贷款”的方式降低“还款成本”，于是便联系了自称是贷款中介的李某（本案例中的投诉人）。李某向赵某推介房贷转经营贷可以“转贷降息”，并向赵某提供过桥资金协助赵某结清房贷。李某告诉赵某仅需花费少量手续费，便可置换银行的“高息”贷款，赵某非常心动，便委托李某联系银行进行提前还款。

了解到上述情况后，银行工作人员向客户赵某耐心解释当前降低利率的相关政策要求，以及不法中介所谓的“转贷

降息”存在的风险和危害。“转贷降息”需要消费者先结清住房按揭贷款，再以房屋作抵押办理经营贷。不法中介为牟取非法利益，往往怂恿消费者使用中介的过桥资金偿还剩余房贷，并从中收取垫资过桥利息、服务费、手续费等各种名目的高额费用，消费者“转贷”后的综合资金成本可能高于房贷正常息费水平。如果消费者申请经营贷失败，不但被中介要求承担上述各项高额费用，而且还将承担高息过桥资金的还款压力。赵某了解情况后连连向银行工作人员表示感谢，并表示近期打算出售一套房屋，届时申请办理“二套转首套”降低利率，不再提前还贷进行“贷款置换”。

三、法律分析

（一）监管关于利率调整的相关政策要求

2023年8月31日，中国人民银行和国家金融监督管理总局联合出台《中国人民银行国家金融监督管理总局关于降低存量首套住房贷款利率有关事项的通知》指出，“存量首套住房商业性个人住房贷款，是指2023年8月31日前金融机构已发放的和已签订合同但未发放的首套住房商业性个人住房贷款，或借款人实际住房情况符合所在城市首套住房标准的其他存量住房商业性个人住房贷款”“自2023年9月25日起，存量首套住房商业性个人住房贷款的借款人亦可向承贷金融机构提出申请，协商变更合同约定的利率水平”。

上述案例客户所在的城市，目前执行“认房不认贷”的

政策，客户赵某虽不符合此次房贷利率调整条件，但其可以在出售一套家庭成套住房后，向银行申请“二套转首套”后享受优惠贷款利率。

（二）“转贷”过程中存在的法律问题

本案中，不法中介诱导购房者以“房贷”转“经营贷”方式进行贷款转换，在“转贷”操作下，不法中介往往通过伪造流水、包装空壳公司、虚构贷款用途等手段获得经营贷资格，此行为涉嫌骗取银行贷款，需承担相应的法律责任。

《中华人民共和国民法典》第六百七十三条规定，借款人未按照约定的借款用途使用借款的，贷款人可以停止发放借款、提前收回借款或解除合同。

《中华人民共和国商业银行法》第三十五条规定，商业银行贷款，应当对借款人的借款用途、偿还能力、还款方式等情况进行严格审查。

根据相关监管规定，经营性贷款须用于生产经营周转。银行与消费者贷款合同会明确约定贷款用途，但在“转贷”操作下，银行若发现经营贷款资金未按照合同约定使用，最终将由消费者承担违约责任，不但可能被银行要求提前还贷，个人征信也会受到影响。

四、案例启示

房贷利率持续下调，部分购房者重新评估自己的财务状况和还款计划后，向银行申请提前偿还房贷，金融机构迎来

了一轮“提前还贷”潮。在此背景下，部分不法中介为了牟取不当利益，以“低利率”为诱饵，怂恿购房者通过申请“经营贷”置换“房贷”。做为金融机构，一是应加强沟通和疏导，及时传导长期贷款利率浮动和计息政策，全面分析提前还款的利与弊，帮助消费者做出理性决策；二是应注重服务体验，通过简化提前还贷流程、提升业务办理效率等措施，为客户提供更加优质和便捷的服务；三是需持续加强金融消费者教育宣传工作，充分揭示经营用途贷款和按揭贷款的期限错配风险以及将经营贷资金挪用于购房的法律后果和不利影响，呼吁购房者提前还贷到正规银行机构进行咨询，明辨合法金融机构和金融业务；四是严格落实经营贷贷后资金流向监测和用途的真实性管理，严防不良中介诱导借款人违规使用经营贷问题发生。

“枫桥经验” + “三方调解”化解历史积案

一、案情简介

客户王某由于投资失败，致使在某银行的贷款逾期。银行催收无果后由法院受理下达民事判决书，判决王某归还所欠本息，并裁定如未按判决指定时间履行还款义务，可加收迟延履行金，但王某无力偿还，以银行利率高为由进行投诉。银行了解其目前的经营现状和面临的难题，鉴于客户有积极的还款意愿，为助其渡过难关，银行多次为客户量身定制分期还款方案，积极汇报上级行争取政策支持。但因客户还款困难资金缺口大，无法满足银行风控减免要求，让双方一时无法达成一致的处理意见，进入僵持期。

二、处理过程及结果

鉴于客户有还款意愿，如何找寻最佳平衡点成为案件的关键。为推进积案化解，银行密切关注事件进展，积极走访借款人亲属了解实际情况。经了解，王某身体状态差，无经济来源和任何财产。配偶失联，父母年岁较大，家庭中除了老人的退休金，无任何经济来源，还要照顾其两个未成年孩子，亲属也向银行提供了其相关病历佐证。对比借款人同业类似案件的处置情况，目前借款人仅该银行此执行案件被列入失信人名单、被实施“双限”，本人征信受到影响。

为建立多元化解机制化解纠纷，银行结合政策，考虑到

借款人特殊情况已查证属实。针对该笔纠纷为议题提交并通过银行消委会审议，根据会议决策向总行汇报纠纷事件情况，为客户申请最有利的减免处置方案。同步银行法规部对本机构纠纷调解处理、调解协议中涉及的法律问题提供法律意见，并通过市银行业保险业人民调解委员会申请三方调解。在调解过程中，调解员第一时间分析案情，从情、理、法多角度与当事人深入沟通，分析利弊，积极宣导相关金融知识、逾期带来的征信影响以及银行政策限制等。王某通过与银行及调解工作人员耐心沟通，从消极抵抗转为主动配合。同时在银行与第三方锲而不舍的化解行动中，王某积极与其所在当地村委联系并争取到第三方代偿，依据实际情况向银行提供其贫困户等事实材料佐证，于 2023 年底调解成功。

三、法律分析

根据《中华人民共和国民法典》第三篇第十二章第六百六十七条规定，借款合同是借款人向贷款人借款，到期返还借款并支付利息的合同。第六百七十四条规定，借款人应当按照约定期限支付利息。第六百七十五条规定，借款人应当按照约定的期限返还借款。第六百七十六条规定，借款人未按照约定的期限返还借款的，应当按照约定或者国家有关规定支付逾期利息。

本案中，客户王某向银行申请小微企业贷款，银行核准贷款额度并按约定发放贷款，但客户逾期多年，未按合同约

定归还借款本息。按照《中华人民共和国民法典》第六百七十四条、第六百七十五条、第六百七十六条规定，客户已造成借款合同违约。因此，客户应尽早与银行主动沟通还款事宜，以免进入相关司法程序。

《中国人民银行关于支持金融机构对普惠小微贷款阶段性减息有关事宜的通知》，支持和引导相关金融机构按照通知要求，通过采取直接扣减、先收后返等方式对普惠小微贷款减息，企业免申即享，切实缓解小微企业付息压力。

四、案例启示

本案中处理起来最大的难点在于客户有还款意愿，但还款缺口巨大，银行想催收资产，但苦于无相应的减免政策，双方陷入僵局。同时，客户站在自身角度拿他行的小额减免政策来套用，造成实际沟通中存在歧义。

银行主动担当，敏捷处理受疫情影响和家庭变故失去收入的特殊人群的诉求，对于职责范围内无法满足的，根据客户情况，通过“分层分级”沟通机制，报经总行并联合多部门“会诊”，做好尽职调查，在确保业务合规的前提下对金融特殊人群灵活运用多元解纷工具，对于小微企业贷款客户，落实投诉积案化解主体责任，制定一户一策积案化解方案，按照“三到位一处理”的原则，妥善化解。

金融机构在自主经营的同时，应积极响应国家金融为民政策，对于相关主体向其提出与疫情和实际困难相关的金融

诉求，应以事实为依据，在双方平等协商的基础上，给予相关主体必要的支持。此外，金融机构在处理过程中对于自身范围内已做到尽职尽责但无法满足金融消费者实际诉求的情况下，应积极落实监管部门关于加强消费者权益保护工作新举措，积极引入三方调解在内的多元化纠纷解决机制，主动对接，以耐心安抚反复疏导思想为主则，为金融消费者提供更加便捷便利高效的非诉解决渠道，坚持和发展新时代“枫桥经验”，切实履行消保职责。

被执行人获低保 执行之外显人情

一、案情简介

2024年6月5日，褚女士向当地市长热线反映，她是一名残疾母亲，有两个小孩要照顾，申请了低保，因和银行存在贷款纠纷，银行扣划了她的低保费，使其最低生活得不到保障。希望有关部门核实，要求银行不要扣划她的低保，以保障她的最低生活。

二、处理过程及结果

接到褚女士的情况反映后，该行立即落实专人开展调查。经核实，2016年3月，褚女士与其配偶因经营所需向该行某支行申请贷款30万元。后其配偶意外死亡，褚女士本身也患有残疾，无力继续经营生意，导致贷款逾期。该行于2022年3月2日向市人民法院提起诉讼，法院作出借款人归还贷款本息的判决后，该行于2022年6月15日向市人民法院申请强制执行。因被执行人暂无财产可供执行，法院于2022年7月10日作出执行裁定，并终结执行。褚女士育有二女，均在上学读书未成年，因生活困难，无劳动能力，无其他收入来源，2024年4月褚女士成功申请了低保。2024年5月10日，市民政部门将低保费用打进了褚女士在该行的社保卡账户，该行依据借款合同约定，第一时间扣划了相关款项以偿还褚女士所欠贷款。

根据褚女士的诉求，银行综合评估了其还款能力、生活现状，并参照《最高人民法院关于人民法院民事执行中查封、扣押、冻结财产的规定》相关精神，与褚女士协商以后在扣划前为其保留最低生活保障费用，该费用标准按市最低生活保障标准执行。经协商，褚女士对该方案表示满意，并向该行表达了谢意。

三、法律分析

在法院强制执行过程中，法院为了有效执行裁定，常采取一系列强制措施，其中最常见的即为查封、冻结、扣划。对于被查封的财产，在查封期间，所有权以及处分权暂时被冻结，财物无法转让或抵押。针对被冻结的银行存款，法院通常会根据被执行金额进行扣划。而法院在扣划银行存款时需为被执行人保留生活必需的费用有以下法律依据：

一是《中华人民共和国民事诉讼法》第二百五十四条规定：被执行人未按执行通知履行法律文书确定的义务，人民法院有权扣留、提取被执行人应当履行义务部分的收入。但应当保留被执行人及其所扶养家属的生活必需费用。

二是《最高人民法院关于人民法院民事执行中查封、扣押、冻结财产的规定》第五条规定：人民法院对被执行人下列的财产不得查封、扣押、冻结：（二）被执行人及其所扶养家属所必需的生活费用。当地有最低生活保障标准的，必需的生活费用依照该标准确定。

在执行过程中，法院对保留被执行人最低生活费用的规定，旨在平衡执行效果与被执行人基本生存权益。超过生活费用的部分返还给申请执行人，确保执行双方权益得到保障。生活费用标准的设定考虑到被执行人的基本生活需求，旨在使其能基本维持生计。

而银行在实现债权、维护权益的过程中，是否有义务、有责任参照法院强制执行的有关规定，为债务人保留必需的生活费用呢？法律上关于生活费用的设定并非仅为维持被执行人基本生活，更是一项保障生存的权利。通过保留最低生活费用，银行在追债过程中注重对被执行人的人道关怀，使其能基本渡过难关，为社会稳定而作出贡献。银行作为金融体系的核心组成部分，其社会责任不仅关乎自身的发展，也深刻影响着社会的经济、政治和文化生活，银行履行社会责任的必要性也在于提升品牌形象、增强市场竞争力、促进社会进步和可持续发展。

四、案例启示

（一）优化服务水平，压降信访投诉。案例中，褚女士通过拨打市长热线实现了自己的诉求，倘若褚女士直接联系贷款所在网点或者拨打银行客服电话，该诉求也是能得到满足的。可见银行与客户的联系紧密度仍有待提升，银行在处理债务问题时，应提供适当的支持和咨询服务，帮助客户了解他们的权益和法律保护。这样不仅能够增强客户的满意度，

还能减少由于信息不对称导致的纠纷。

（二）制定还款计划，促成调解和解。银行应当在与债务人协商还款计划时，充分考虑最低生活费的要求。制定合理的还款方案，不仅可以帮助债务人更好地履行还款义务，还能提升银行的债务回收效率。保留最低生活费这一措施可能促使债务人与债权人之间进行更多的沟通和协商，以达成和解或调整偿还计划，从而避免因过度追讨导致的社会问题。

（三）履行社会责任，彰显企业担当。最低生活费用的保留不仅仅是一项法律规定，更是对被执行人基本人权的尊重。通过保障最低生活费用，体现了对人的尊严和基本生存权利的尊重。银行在实现债权的过程中也要充分考虑被执行人的综合情况，体现银行的社会责任感和人文关怀。

贷款逾期且抵押人死亡金融纠纷化解成功案例

一、案情简介

2019年，蔡先生因养殖对虾需用资金向银行贷款75万元，蔡先生的父母作为贷款的保证人，由其父亲名下的一套房屋作为抵押物对该笔贷款提供担保。贷款到期后，蔡先生因父亲前阵子生病，医药费花费较多，仅偿还了部分本金及利息20万，剩余部分贷款未依约还款，且抵押人（借款人父亲）因病去世，由此产生金融借款合同纠纷。

二、处理过程及结果

银行工作人员了解到借款人还款意愿较高，但一次性归还剩余本息压力过大，且抵押人死亡存在遗产继承问题，在与当地法院及金融纠纷多元化解中心反映案情咨询相关法律问题之后，银行工作人员再次与借款人进行沟通，了解到其他房产继承人向借款人明确表示放弃房产继承。于是建议继承人以出具书面声明的形式放弃继承，同时考虑到其中一位继承人已经90多岁，出行极其不便，银行工作人员与纠纷化解中心调解员上门服务，协助其签署放弃声明书。解决完遗产继承问题后，银行工作人员积极为借款人纾困解难，经请示同意借款人对剩余款项分三年还清，并在纠纷化解中心达成分期还款协议，同时向法院申请司法确认，保障调解协议效力，法院当即作出司法确认裁定书。至此，一起金融

借款合同纠纷案件得到圆满化解。

三、法律分析

《民法典》第 1124 条规定：“继承开始后，继承人放弃继承的，应当在遗产处理前，以书面形式作出放弃继承的表示；没有表示的，视为接受继承。受遗赠人应当在知道受遗赠后六十日内，作出接受或者放弃受遗赠的表示；到期没有表示的，视为放弃受遗赠。”本案中其他继承人以出具书面声明的形式放弃继承，对遗产继承问题无争议，案件得以顺利调解。

《中华人民共和国人民调解法》第 33 条规定：“经人民调解委员会调解达成调解协议后，双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起三十日内共同向人民法院申请司法确认，人民法院应当及时对调解协议进行审查，依法确认调解协议的效力。人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行。人民法院依法确认调解协议无效的，当事人可以通过人民调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。”本案采取“诉前调解+司法确认”的诉调对接模式，能有效保障双方当事人权利义务，经司法确认之后，若借款人未按协议约定履行还款义务，银行方可直接向法院申请强制执行，避免再走诉讼流程，更为高效便捷，且调解能为借款人节省诉讼费、律师

费等费用，还能分期还款，更好缓解借款人还款压力。

四、案例启示

（一）纠纷化解应有温度，对于此类金融借款合同纠纷，应考虑借款人实际情况，采取灵活的处置方式，避免一味催讨，多站在消费者角度考虑问题，践行“金融为民、金融利民”的理念，让纠纷化解更显人性化。

（二）多方联动更有速度，涉及到遗产继承、分期还款等特殊情况，应及时与法院等相关部门咨询听取专业建议，必要时主动上门服务，凝聚多元解纷力量，推动金融纠纷源头预防、前端化解，做到应调尽调。

三、信用卡类

积极利用“协商还款+赋强公证”模式化解客户投诉

一、案情简介

客户刘某为某银行信用卡长期违约客户，欠款本息达3万元。因负债较高，刘某向银行提出协商还款诉求，随后与银行达成个性化还款方案。刘某在执行还款方案2个月后再次违约，并向银行提出仅一次性还款1.3万元、其他息费均免除的诉求。因刘某要求减免息费过多，银行经评估无法满足诉求，刘某就此反复投诉。

二、处理过程及结果

鉴于刘某反复违约且缠诉闹诉，银行深入分析产品特性、客群特征，主动联合公证处探索“协商还款+赋强公证”一站式纠纷化解模式，通过比照移动微法院网上立案流程，开发了通过扫描独立生成的二维码进入在线公证小程序系统的线上入口。客户人脸识别验证成功后，即可进入线上视频三方公证，即节约了时间成本，也解决了客户身在异地或无法及时到场办理的困难。银行随后向刘某推荐了“协商还款+赋强公证”一站式纠纷化解模式，经反复沟通，成功说服刘某采用“协商还款+赋强公证”方式解决纠纷。该模式对刘某形成还款约束，后续，刘某不但能够按照调解协议按时还款，也未再因息费问题向银行投诉。

三、法律分析

根据《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》和《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等相关规定，银行要切实承担金融消费者合法权益保护的主体责任，履行金融消费者权益保护的法定义务，健全矛盾纠纷多元化解配套机制，积极主动与消费者协商解决矛盾纠纷，在协商不成的情况下，通过调解、仲裁、诉讼等方式促进矛盾纠纷化解。

本案中，银行积极探索与公证机关构建“协商还款+赋强公证”模式，为广大金融消费者提供了多元化的解决纠纷方式。赋强公证即赋予债权文书强制执行效力的公证，是公证机构根据债权人、债务人以及担保人的申请，对符合条件的债权文书通过公证依法赋予强制执行效力。《中华人民共和国公证法》第 37 条规定：对经公证的以给付为内容并载明债务人愿意接受强制执行承诺的债权文书，债务人不履行或者履行不适当的，债权人可以依法向有管辖权的人民法院申请执行。

该模式既充分利用了公证处中立、公信力高的调解优势，也发挥了赋强公证可以对协商还款违约客户直接申请强制执行威慑力特点，较好解决了部分信用卡协商还款类投诉，全力做到“办好一个诉求、治理一个领域、温暖一片人心”。

四、案例启示

（一）主动创新，灵活运用金融纠纷多元化解机制

在信用卡协商还款投诉处理过程中，由于银行与客户达成的还款方案缺乏约束力，常出现客户与银行签订协商还款协议后再次违约并投诉的情况，成为信用卡投诉处理一大难点。客户投诉处理是银行金融消费者权益保护的重要一环，解决金融纠纷的方式需不断多元化。银行要深入贯彻落实习近平总书记“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”重要指示，坚持和发展新时代“枫桥经验”，着力打造多层次、系统化的金融纠纷多元化解体系，根据不同业务特点给金融消费者提供不同的纠纷多元化解方案，包括协商、调解、仲裁等，以适应不同情况下的需求。其中，通过引入独立、公正、专业的第三方，既能居中协调、释法明理，也有时效短、成本优的优势，有利于增强金融服务的公信力，促进纠纷公平高效解决，增强客户体验感和满意度。

（二）靶向发力，持续提升消费者金融素养

当前金融产品日益增多且结构日趋复杂，金融消费者在金融知识、专业信息等方面也存在不对称性，消费者金融素养和风险防范能力需要不断加强。银行应当贴近金融消费者，并围绕日常生活涉及的服务场景和高频事项，多渠道、多形式开展金融教育活动，用心用力用情解决人民群众“急难愁盼”问题，切实当好消费者合法权益的坚定捍卫者。特别是

要宣传普及近年来金融监管部门、人民法院等机构在金融纠纷多元化解方面的政策导向和主要措施，以及第三方调解、仲裁等方式的受理渠道、处理规则等内容，引导金融消费者理性表达诉求，妥善解决纠纷，远离“代理维权”“代理投诉”等非法金融行为，引导广大金融消费者学金融、懂金融、信金融、用金融，有效助力和谐金融环境建设。

信用卡分期购买理财引起的纠纷

一、案例简介

客户殷女士办理了信用卡现金分期 1 万元，为同时兼顾日常周转和收益性，客户将分期资金转入理财产品关联账户，购买了银行的每日可赎回理财产品，随即该交易触发银行风险系统监测模型，银行提前终止分期交易。

殷女士认为信用卡分期不是贷款且交了手续费，该笔资金本人应有支配权，触发提示后也将资金转出，并未产生任何实质问题，故对银行提前终止分期表示不满，认为银行有歧视嫌疑。

二、处理过程及结果

事件发生后，银行立即调查分歧产生原因：一是信用卡分期资金有其特殊性，银行根据客户综合信用情况评估后设定信用卡额度，分期资金属于信用贷款类资金，其用途与贷款资金要求保持一致。二是客户办理信用卡业务时，未仔细阅读合同条款且风险意识较薄弱。

与此同时，网点迅速对其进行解释沟通和安抚，殷女士接受解释并表示以后会规范用卡。

三、法律分析

借款人应按照约定的用途使用借款。《民法典》第六百七十二条规定：“贷款人按照约定可以检查、监督借款的使

用情况。借款人应当按照约定向贷款人定期提供有关财务会计报表或者其他资料”。第六百七十三条规定：“借款人未按照约定的借款用途使用借款的，贷款人可以停止发放借款、提前收回借款或者解除合同”。

借款用途是借款人使用借款的目的，如果借款人违反约定擅自改变借款用途，会增加银行的经营风险，因此借款人应当按照约定的用途使用借款，否则贷款人可以采取三种措施，即停止发放借款、提前收回借款或者提前解除合同。

银行应充分履行告知义务。《民法典》第四百九十六条规定：“采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利益关系的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。”《消费者权益保护法》第二十六条规定：“经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。”银行作为提示格式条款的一方，必须尽到提示、说明义务，如在合同订立时，采用足以引起对方注意的文字、符号、字体等明显标识，以书面或者口头形式向对方作出通常能够理解的解释说明，充分保障客户的知情权。

四、案例启示

一是充分保障客户的知情权。银行在开展业务的时候，应该始终秉持“客户至上”的理念，真正将维护金融消费者各项权益贯穿到各项业务、各个环节中，对于消费者有重大利害关系和容易引起客户争议的环节，要通过书面标识、工作人员讲解等方式进行提示，保障客户对产品信息尤其关键条款的知情权。

二是强化信用卡风险管理识别。银行信用卡业务从以前的“跑马圈地”到现在的“存量竞争”时代，其业务已向精细化经营转变。从信用卡业务管理、发卡营销、授信风控、资金流向、分期业务等方面提出了更高要求。严控信用卡资金流向是从源头遏制违规行为的重要手段，银行要强化信用卡风险管理识别能力，从源头加大对异常交易的监测和排查，对明显流入违法违规领域的贷款应立即采取相应方式进行处置，维护健康良好的金融环境。

三是加强客户合规用卡意识。银行应从源头强化引导客户在首次开卡、首次面签信用卡时，仔细阅读相关协议中的关键文字。对信用卡资金用途进行重点强调，培养信用卡客户的风险意识。客户要增强法律意识，遵循法律法规，在办理业务、签订合同时，认真阅读合同条款，对重要事项做好确认，慎重签章。

四是强化培训和金融知识宣传。加强员工风险合规培训，

对话术进行规范引导，增强纠纷及投诉应急处理能力，从源头压降客户潜在投诉风险，避免进一步事态扩大，提升客户满意度。加强客户金融知识宣传，帮助消费者树立正确的金融消费观，了解违规使用信贷资金的后果，在保护自身合法权益的同时自觉抵制各种非法金融活动。

银警联合查获“虚假证明材料”黑产

一、案情简介

某年5月，刘某拨打某银行信用卡客服电话，表示自己和老公一起做生意，生意出现问题，经济困难，要求办理协商还款的分期业务。该行客服中心提请刘某针对诉求本身提供相关证明材料。同年9月，投诉人刘某向卡银行信用卡中心提供了一份街道开具的困难证明材料，威胁银行不为其办理免息分期就升级投诉至监管，因材料无法判断真伪，故由该行信用卡某地分中心卡部负责证明材料的核实工作，并就客户资金困难情况酌情为其办理个性化分期的纾困还款方案。

二、处理过程及结果

该行接到线索后，前往属地派出所，向警方咨询关于走访以及报案的时机、成熟条件等情况。得到指导后，该行信用卡分中心立刻与客户联系开始约见面时间，并提醒客户携带证件与困难证明材料（伪冒材料）的原件。沟通多次，客户始终不愿来某行现场面谈解决问题。邀约客户期间，该行尝试联系客户约至当地分中心面谈，因客户在与银行进行协商前投诉反馈的手机号码，以及要求联系号码均非银行系统内登记的手机号，存在明显的“代客投诉”特征，故该行以添加客户微信的方式锁定客户本人，微信与客户约定10月

23日来当地协商。与此同时，该行信用卡分中心于10月20日安排员工至证明开具的街道办事处进行了现场核实，经与街道办事处公章对比，确定客户提供材料公章系伪造，同时该街道办表示并未开具，也不会开具此类证明材料。经判断客户所提供的“困难证明”材料确为虚假材料后，与辖区警方积极联动配合的情况下训诫刘某，训诫过程中刘某承认为办理分期还款业务，委托他人购买了虚假的困难材料。最终，刘某被处以行政拘留，协助警方刑事立案调查虚假材料的黑产公司，抓获一名嫌疑人。

三、法律分析

此案例中，公安机关对持卡人刘某涉嫌触犯《中华人民共和国刑法》第二百八十条伪造、变卖、国家机关印章罪一案，认定符合刑事立案标准，根据《中华人民共和国刑事诉讼法》第一百一十二条之规定，立案侦查。最高法、国家发改委联合发布《关于为新时代加快完善社会主义市场经济体制提供司法服务和保障的意见》其中明确加强“逃废债”清理惩戒机制建设，严厉制裁诉讼失信行为，促进社会诚信建设。

四、案例启示

金融行业“黑灰产”乱象何解？首先，银行作为金融机构，应引导金融消费者形成正确消费观，避免恶意“逃废债”的产生，金融消费者须形成正确的消费观、维权观，为自身

债务负责；银行也应该从“源头”承担责任，严格控制授信，提示客户风险。

“黑灰产”利用政策上对金融消费者的保护，钻消保政策的漏洞，这不仅歪曲了政策规则的良好初衷，影响了银行的正常运作，同时也挤占了正常消费者的投诉渠道。

在现代金融市场中，可通过推行实名投诉制度等方式避免举报投诉的渠道被“黑灰产”的不法分子利用。只有坚持有理有据的实名举报，才能真正起到监督作用，才能同时保护消费者和金融机构的利益，营造健康、可持续的金融生态。

此外，打击恶意“逃废债”，多方合力是关键。当前金融“黑灰产”已形成产业化、链条化趋势，单单靠一个部门、一个机构独木难支，需要全社会共同努力、加强协作。

“非法代理维权”引发的纠纷

一、案情简介

2023年7月3日，消费者王先生向监管部门反映自己无力偿还信用卡欠款，目前信用卡已逾期，前期要求同银行协商还款，但被银行拒绝，现要求银行为其办理0首付、分60期还款。

二、处理过程及结果

接到消费者反馈后，信用卡中心高度重视，立即核实相关情况。经核实，工作人员于5月曾主动联系王先生就协商还款事宜进行沟通，但王先生表示自己已向某法务公司缴纳了代理费，委托该公司与银行沟通协商还款事宜。工作人员立即意识到王先生可能掉入非法代理维权陷阱，并劝说王先生与银行直接沟通办理协商还款方案不会收取任何费用，寻求非法代理维权容易极易带来财产损失，且有个人信息泄露风险，但王先生未听劝阻，坚持以已支付代理费用，将委托代理机构处理为由，拒绝与银行沟通协商。

接到监管部门反馈后，工作人员再次与王先生取得联系，经过进一步沟通，王先生表示前期自己遭遇失业，失去生活收入来源，十分担心无法偿还欠款导致银行催收等一系列后续问题。在此压力下，王先生上网查询未及时还款可能引发的不良影响时，发现很多“反催收联盟”组织，向其宣传如

何有效躲避银行催收及运用虚假事实来投诉银行催收的一些应对手段和办法，并号称可以提供“代理维权”服务，帮助自己解决欠款问题。于是王先生抱着侥幸心理向某法务公司缴纳了代理费，委托该公司处理协商还款事宜，企图通过向监管部门投诉的方式解决问题。

在了解到该情况后，考虑到王先生目前的实际困难，银行以快速解决消费者合理诉求，维护消费者合法权益为目标，为王先生提供了协商还款方案，并最终达成一致。同时也对王先生进行了抵制非法代理维权的宣传教育，提示王先生通过监管部门及金融机构投诉的前提需要以事实为基础，今后遇到此类情况，一定要通过正规渠道寻求解决方案，避免陷入非法代理维权陷阱。

三、法律分析

近年来，以“减免债务”“代理退保”为代表的涉金融领域“代理维权”乱象持续蔓延，有的已形成有组织的黑色产业链、非法利益链，侵害消费者合法权益，扰乱金融市场正常秩序。本案例就是典型的不法分子通过网站、自媒体平台等发布信息，声称可以“优化债务”“修复征信”“全额退保”；或以“维权不成功不收费”“成功处理众多案件”等为宣传噱头，虚构成功案例，诱导消费者。国家金融监督管理总局多次发布消费者权益保护风险提示，提醒广大消费者应通过正规渠道表达诉求，依法理性维权。

四、案例启示

“代理维权”乱象可能给消费者带来以下风险：一是面临财产损失风险。消费者一旦签署所谓的“代理维权”协议，不但需支付高额维权费用，还有可能被非法侵占“维权退还资金”，甚至被套取贷款、信用卡资金，将面临资金损失。二是面临信息泄露风险。消费者提供个人信息后，可能导致信息被泄露倒卖。消费者如想终止“代理维权”，不法分子可能根据掌握的信息，对消费者及亲友进行骚扰恐吓，干扰消费者正常生活。三是面临法律责任风险。不法分子诱导消费者采用涉嫌违法违规手段进行维权，甚至被诱导参与非法集资等，消费者一旦听信教唆，可能被卷入伪造证据资料、敲诈勒索等违法违规行为。

广大消费者应积极维护金融秩序，主动拒绝非法代理维权，尤其要注意以下几点：一是理性选择适当产品和服务。请根据实际需求、自身经济情况和风险承受能力，从正规渠道选择适当的金融产品和服务，提高风险防范意识，勿受“更高收益”“全额退保”等诱惑，购买或换购超出自身风险承受能力的产品和服务，避免产生不必要纠纷。二是依法维护自身合法权益。消费者因购买产品或接受服务与金融机构产生纠纷时，请通过与金融机构协商、向行业调解组织申请调解、向人民法院提起诉讼等渠道提出诉求，不可轻信不法分子虚假承诺，切勿受怂恿参与违法违规活动，避免陷入法律

风险陷阱。三是注重保护个人信息及财产安全。消费者应妥善保管个人身份证件、银行卡、金融账户等，不轻易委托他人代为办理相关手续，避免个人信息被非法利用、泄露或买卖，导致个人财产遭受损失。如发现自身合法权益受到侵害，应保存相关证据，及时向公安机关报案。

信用卡逾期费用纠纷案例

一、案情简介

2024年4月，辛先生来电反映：自己办理了A行的信用卡，使用信用卡消费时，账单内有一项消费利息，产生将近2000多元的费用，并表示自己未接到任何提醒和通知，银行就直接计入下一期账单。辛先生要求A行将2000多元的利息返还，希望相关单位落实处理并回复来电人。

二、处理过程及结果

（一）问题调查情况

经调查，该客户持有A行信用卡，自2022年以来，多次逾期，产生息费。客户用卡期间，A行已对该客户的逾期情况及息费问题通过短信提醒，并在账单日通过短信方式告知客户还款金额及时间。

（二）前期处理过程

2024年5月，辛先生来到A行分行营业部，负责信用卡业务的工作人员与消保工作人员进行了接待，将以上调查结果告知客户，提出按A行政策，可为客户申请减免第一次逾期费用，但其余逾期费用需要补交。但辛先生表示其未曾注意到短信提示，银行应当通过电话向其提示信用卡还款信息，坚持要求A行减免其2000余元的罚息，并以此为由在网点大吵大闹，影响A行正常经营秩序。后经接待人员不厌其烦

的劝解，辛先生暂时离开网点。此后分行工作人员通过电话又与辛先生沟通多次，但辛先生依然不认可，并拨打 12378 监管热线、12345 市民服务热线等投诉，还通过网络自媒体“抹黑”A 行，以此进行施压。

（三）多元纠纷化解过程

鉴于辛先生的性格特点及投诉目的性较强，为了避免事态进一步恶化，A 行采取了多元纠纷化解方式解决投诉。一是收集所有相关的文件和证据，包括辛先生的账单、还款记录、提醒通知记录等，以便在调解过程中展示给各方。二是寻求多方机构协助处理：（1）警方介入：考虑到辛先生的偏执态度和可能存在的情绪化行为，A 行联系了当地派出所，请求警方作为第三方介入，帮助协调双方关系，确保调解过程的公正性和安全性。（2）调解机构调解：鉴于辛先生偏执性格及对 A 行充满敌意的态度，A 行向济南市金融消费者权益保护协会调解中心提交了详细的调解材料，申请其介入调解。

6 月初，A 行邀请辛先生、派出所代表以及调解中心共同参与调解会议。A 行代表详细介绍了辛先生账户的历史情况，解释了逾期利息产生的原因，并展示了所有相关证据。会议上辛先生表达自己的观点和诉求，并允许其他参会方提出建议或质疑。在调解员的主持下，辛先生对于 A 行提供的证据和解释表示认可，并同意 A 行给出的解决方案。最终辛先生与 A 行达成共识，签署书面协议，明确各方的责任和义

务。

三、法律分析

《中华人民共和国消费者权益保护法》规定了消费者享有知悉其接受的服务的真实情况的权利。同时，根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》相关规定，商业银行应当保障消费者的知情权，使用通俗易懂的语言和有利于消费者接收、理解的方式进行产品和服务信息披露。对产品和服务信息的专业术语进行解释说明，及时、真实、准确揭示风险。

在本案例中，为依法确保消费者的知情权，A行在提供金融服务时有义务明确告知消费者产品费用、计算方式等相关信息。通过短信提示、电话沟通等方式，A行对客户的欠息行为已履行了必要的提醒义务，同时在账单中明确列出了利息费用的计算依据，保障了客户的知情权。因此，从法律角度来看，A行的行为符合相关规定。面对消费者的强烈诉求，A行选择采取积极的沟通态度和多元的调解渠道来解决问题，体现了良好的客户服务意识和社会责任感。

四、案例启示

一是强化客户沟通机制，金融机构应不断优化与客户的沟通流程，确保客户能及时准确地了解自身账务情况。

二是提升客户服务质量，在处理客户投诉时，应积极主动地寻找解决问题的方法，尽量满足客户的合理需求。

三是积极应用多元纠纷化解机制，对于一些难以解决的纠纷，可以通过第三方机构介入等方式来化解矛盾。

四是重视公众舆论管理，在处理敏感问题时，要注意维护企业的正面形象，避免负面舆论对企业造成不利影响。

信用卡 ATM 取现吞钞引发的纠纷

一、案情介绍

2024 年 7 月，持卡人通过银行官方客户服务电话反映，其于 6 月 30 日通过某支行 ATM 机具取现，机具故障导致吞钞，未取现成功，本金已于两日后冲正入账。出账单后发现自己被收取了取现费用及取现利息，对此情况不认可，认为银行乱收费。

二、处理过程及结果

银行收到持卡人投诉后，立即对此情况进行核查。经核实，持卡人于 6 月 30 日通过 ATM 机具透支取现，但被吞钞，在 7 月 2 日冲正，收取了 ATM 取现费和取现利息。依据信用卡业务管理制度，考虑到非客户用卡原因造成信用卡账户产生利息和费用，银行为持卡人调整了该笔交易相关费用并留存相关资料，同时将处理结果告知持卡人，并向其详细介绍了信用卡业务收费规则，解释说明该情况并非乱收费，客户表示理解。

三、法律分析

《银行保险机构消费者权益保护管理办法》第二十一条规定“银行保险机构应当保障消费者的知情权，使用通俗易懂的语言和有利于消费者接收、理解的方式进行产品和服务信息披露。对产品和服务信息的专业术语进行解释说明，及

时、真实、准确揭示风险。”

《银行保险机构消费者权益保护管理办法》第三十四条规定“银行保险机构应当开展金融知识教育宣传，加强教育宣传的针对性，通过消费者日常教育与集中教育活动，帮助消费者了解金融常识和金融风险。提升消费者金融素养。”

《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》第三条规定“银行、支付机构向金融消费者提供金融产品或者服务，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，切实承担金融消费者合法权益保护的主体责任，履行金融消费者权益保护的法定义务。”

本案例中，持卡人误认为银行乱收费，自身的财产安全权、知情权受到了侵犯。银行在处理该类纠纷时，应做到翔实调查，及时将调查情况及处理结果以通俗易懂的方式告知消费者，确保消费者财产安全权、知情权等权益不受侵害。

四、案例启示

随着经济的发展和社会的进步，信用卡的申办使用越发普及，越来越多的消费者将使用信用卡融入日常生活。由于信用卡业务复杂度高，产品功能日益丰富，因持卡人不了解信用卡业务规则产生的误会与问题层出不穷。银行作为金融服务的主要提供者，服务质量直接关系到市场竞争力和品牌形象。

实际工作中，许多客户投诉都源于消费者对银行的误解

和不信任，这就需要银行在日常宣传中，建立起与消费者沟通的桥梁与信任的纽带。银行应加大普及金融知识的力度，加强对金融消费者宣传教育，将与消费者相关的金融政策纳入常态化的金融知识宣传教育中，提高金融消费者金融知识水平和理解金融业务的能力，提升社会公众金融素养，避免因金融消费者对相关政策的不理解产生纠纷。

同时，银行应落实保护消费者权益主体责任，保障消费者正当权益。银行工作人员在开展业务时，应当使用有利于金融消费者接收、理解的方式以通俗易懂的语言向消费者披露利率、风险等与其切身利益相关的重要信息，对其中专业术语进行解释说明，并以适当方式供金融消费者确认其已接收完整信息，切实保障消费者合法权益，践行金融服务的政治性和人民性。

四、理财业务

封闭式理财到期资金未到账纠纷案

一、案情简介

2023年1月，陈某到某银行支取一年期理财产品本金和利息，被告知该理财产品属于封闭式理财，需要先赎回，等开放期结束后5个交易日资金到账后再支取。因临近春节，开放期时间较长，陈某表示银行的操作让其损失了收益，现场要求投诉。

二、处理过程及结果

接到投诉后，某银行立即开展调查。经了解，该理财产品为银行代销产品，为一年期封闭型净值化理财产品。理财经理在给客户介绍产品时已明确告知该产品需要在开放期赎回，资金于开放期结束后5个工作日内到账。客户在购买该理财产品前录音录像过程中明确告知客户，并经过客户同意后完成购买。理财经理销售该产品时充分尊重客户自主选择权和知情权，销售环节符合规范。进一步了解得知陈某担心开放期时间太久，在产品开放期没有利息。银行告知客户该理财产品在开放期会根据产品净值计算收益，但是理财产品不保本不保息，并不能保证开放期结束后，产品本金加利息一定大于目前金额。经过银行工作人员的解释，陈某表示认同。

三、法律分析

(一)《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条第一款规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”第九条规定了消费者享有自主选择商品或者服务的权利。……第二十条明确规定：经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息时，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。

(二)《商业银行理财产品销售管理办法》第五条规定：“商业银行销售理财产品，应当遵循诚实守信、勤勉尽责、如实告知原则。”第六条规定：“商业银行销售理财产品，应当遵循公平、公开、公正原则，充分揭示风险，保护客户合法权益，不得对客户进行误导销售。”……第十三条规定：“理财产品宣传销售文本应当全面、客观反映理财产品的重要特性和与产品有关的重要事实，语言表述应当真实、准确和清晰。”

四、案例启示

本案银行业金融机构虽能够按照相关业务管理制度办理业务，但客户对理财产品了解不够充分，导致其误以为理财产品在开放期第一天就自动到账，开放期就是白白浪费时间。

金融机构应依法保障金融消费者知情权，以通俗易懂的

语言，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露可能影响其决策的信息，充分提示风险，不得发布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息，不得作虚假或引人误解的宣传。保障金融消费者自主选择权，消费者有自主选择商品或者服务的权利，在自主选择商品或服务时有权进行比较、鉴别和挑选。金融机构应当在法律法规和监管规定允许范围内充分尊重金融消费者的自主选择等权利。同时应当进一步强化金融消费者教育，保障金融消费者受教育权，积极组织或参与金融知识普及活动，帮助金融消费者提高对金融产品和服务的认知能力及自我保护能力。避免产生类似不必要的纠纷。

消费者提前赎回未到期理财的案例

一、案情介绍

2024年5月4日，客户龙女士致电银行客服，表示自己银行卡内的理财固收债权封闭式XX号398天A款理财产品无法提前赎回，自己急需用钱。龙女士认为该理财产品虽未到期，但属于自己的资金，有周转需求时可以自由赎回，提出投诉，要求银行立即核实并回复。

二、处理过程及结果

接到龙女士投诉后，银行高度重视，第一时间组织相关条线人员迅速核实客户产品持有情况。龙女士于2023年7月25日10:29通过手机银行渠道自行购买该款理财产品28900元，产品到期日为2024年8月27日，银行在客户咨询时已明确告知封闭式理财产品不能提前赎回，且客户在使用手机银行购买时，产品说明书均以黑色加粗字体提示“封闭期内，除本产品说明书规定情形以外，不受理投资者任何形式的提前赎回申请。因投资者资金安排不合理，导致其购买与自身流动性需求不匹配的理财产品的责任和风险由投资者承担”。

在了解情况后，工作人员立即致电龙女士，耐心听取其诉求，并对理财产品提前赎回的规则进行了详细解答。本着急客户之所急的服务理念，银行工作人员结合客户自身情况，

为其提供了该行 XX 贷、易 X 金等多种便捷融资方案。龙女士深入了解后，最终选择通过办理 XX 贷这一融资产品，利用其随借随还、利率优惠等特点，解决了暂时的资金周转困难。龙女士对银行的服务态度和效率非常满意，并在资金回笼后又陆续购买了该行其他理财产品。

三、法律分析

根据《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81号）文件规定，银行业机构、证券业机构、保险业机构以及其他从事金融或与金融相关业务的机构（以下统称金融机构）应当遵循平等自愿、诚实守信等原则，充分尊重并自觉保障金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利，依法、合规开展经营活动。同时，需保障金融消费者知情权。金融机构应当以通俗易懂的语言，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露可能影响其决策的信息，充分提示风险，不得发布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息，不得作虚假或引人误解的宣传。

四、案例启示

日常在向消费者介绍理财产品时应按照客户实际情况进行推荐，充分落实适当性原则，不得推介客户购买与其风险承受能力不符的产品。同时充分提示消费者购买理财前，

仔细阅读产品说明书，不能只看重收益而忽视其与客户的匹配度。积极加强金融知识教育宣传工作，对消费者开展理财知识小讲堂，方便消费者更好地了解和利用各类金融产品和服务。

此外，银行工作人员也应交叉学习各类金融产品，根据客户的实际需求，为金融消费者提供全面、周到、专业的金融服务。

心系客户赢赞誉，温情锦旗映服务

一、案情简介

2024年4月，A银行接到客户王先生情况反映：自己的母亲是A银行客户，三年前突发重疾入院，治疗花费巨大，目前仍有5万余元尚未支付，急需提前赎回卡中的理财产品支付医药费。但老人目前无法说话且没有自理能力，王先生也无从知晓银行卡密码，因而十分焦急，要求A银行紧急协助处理。

二、处理过程及结果

接到客户情况反映后，A银行社区支行负责人立即将客户情况上报上级行，上级行根据客户特殊情况立即采取如下安排：由社区支行负责人登门探视、安抚家属；上级行负责收集客户材料、查证产品、确认方案。经查证，王先生母亲在A银行有两笔自动续存的理财产品合计9万余元，需要做提前终止赎回处理。A银行经与医院和派出所核实协调，安排专人提供上门延伸服务，获得老人所有子女签字同意后，立刻按照特殊业务操作要求对老人所持的滚动理财产品进行提前终止赎回，并将全部资金定向转入老人所在医院，补缴医疗费后，余下资金则用于支付未来所产生的住院医疗相关费用。

全部款项成功汇至医院账户后，客户王先生诉求得到圆

满解决，王先生将书有“金融为民，心系客户”的锦旗送到A银行，并由衷地感谢A银行工作人员高效、暖心的服务。

三、法律分析

依据《信访工作条例》第一章 第五条 信访工作应当遵循下列原则：（二）坚持以人民为中心。践行党的群众路线，倾听群众呼声，关心群众疾苦，千方百计为群众排忧解难。

第四章 第二十七条 各级机关、单位及其工作人员应当根据各自职责和有关规定，按照诉求合理的解决到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救济到位、行为违法的依法处理的要求，依法按政策及时就地解决群众合法合理诉求，维护正常信访秩序。

第二十八条 各级机关、单位及其工作人员办理信访事项，应当恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清责任，加强教育疏导，及时妥善处理，不得推诿、敷衍、拖延。

本案中A银行接到客户诉求后从实际情况出发，践行了金融服务的人民性，突出以客户为中心的理念，用专业的能力和优质的服务，圆满解决客户合理诉求，最终赢得客户的信任和支持。

四、案例启示

（一）金融机构应当深入践行“金融为民”的初衷，坚持以人民为中心的价值取向，在日常工作中针对客户提出的诉求做到诉求合理的解决到位、诉求无理的思想教育到位、

生活困难的帮扶救济到位。

（二）“以客户为中心”，站在客户的角度去解决问题。

A 银行工作人员在接到客户咨询或投诉后，应当第一时间与客户取得联系，用最快的速度、耐心的服务、专业的话术为客户解决问题。尤其遇到客户特殊诉求时，应当在政策和制度允许的范围内特事特办，高效解决客户诉求。

（三）金融机构需构建多维度适老化金融服务体系。坚持“两条腿”走路，即传统金融服务和智能化服务创新并行。优化服务流程，提升适老化、无障碍水平。针对老年客户习惯到网点传统柜台办理业务的习惯，在发展智能柜台的前提下，保留传统柜台，提高网点现场服务水平，满足老年人对纸质单证打印的需求。此外，为行动不便、卧病在床、身处偏远地方的老人，特别提供上门柜台延伸服务。

代销理财亏损导致的消费者投诉

一、案情简介

2024年5月31日，消费者张某关于理财产品到期亏损1706元，要求A银行进行赔偿。

二、处理过程及结果

（一）事实描述

消费者张某1944年生，风评等级平衡型，有多次购买理财产品经验。经银行理财经理推荐，消费者通过网银渠道自主购买的一款理财产品，金额13.2万元，一年后消费者赎回，亏损1,706元，要求银行进行赔偿。

消费者购买产品时，银行《投资风险评估报告》中载明，客户为平衡型（C3）能够承担一定的投资风险和波动，愿意接受可能出现的短期损失，以期获取较高的投资收益。

银行系统操作页面显著位置已标注“理财产品过往业绩不代表其未来表现，不等于理财产品实际收益，请谨慎投资”

“业绩比较基准不代表投资者最终可获得的实际收益，不代表管理人对理财产品的收益承诺或保证”，收益类型“非保本浮动收益”。

在销售过程中，银行工作人员已告知消费者“本理财产品不保证本金及收益，根据我行对您风险承受能力的评估，您属于平衡型投资者，您所购买的产品风险等级为中等风险，

与您的风险承受能力匹配”。亦告知“现在所有产品都要做这个录像，投资前，您应详阅产品发行相关法律文件，清楚了解产品要素，投资范围，全部风险及具体交易规则，充分认识投资风险谨慎投资，对以上信息，如果您确认回答清楚明白”。消费者明确表示“明白”。

《银行理财产品申购回单》载明“年化业绩比较基准”为3%-8%“期限”为1年后开放期内可赎。

（二）纠纷争议焦点

消费者表示自己年纪大看不清，听不懂业绩比较基准等专业术语等，要求银行进行赔偿。

（三）处理结果

银行工作人员多次致电消费者，邀约消费者进行面谈，希望能与消费者达成一致。但是消费者不仅要求赠送礼品，还坚持要求银行以现金方式，按照最低业绩比较基准3%赔付收益。银行无法满足消费者诉求，双方未达成一致。

后经调解机构介入，双方针对此次纠纷达成一致，协商后的解决方案为，为安抚消费者情绪，银行向消费者提供礼品。经过调解后，消费者也意识到理财有风险，投诉需谨慎。张某对处理结果满意。

三、法律分析

《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情

况的权利。该银行虽然通过产品说明书、宣传单等方式履行了告知义务，但从客户维护和客户体验来考虑，还应主动为客户提供更优质周到的服务。

《银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定》（银监办发[2017]110号）第十条规定：“银行业金融机构应对自有理财产品及代销产品的销售过程进行同步录音录像，完整客观地记录营销推介、相关风险和关键信息提示、消费者确认和反馈等重点销售环节，消费者确认内容应至少包括

其充分了解销售人员所揭示的产品风险等。”为充分保护消费者合法权益，金融机构在销售金融产品时不仅需要履行相关解释说明和风险提示义务，并且需要承担相对而言更严格的举证责任。当客户对理财产品理解出现不一致情形时，银行有责任对涉及客户切身利益的重要条款已尽说明义务进行举证。本案能够顺利解决，得益于银行严格执行了监管机构的“双录”要求，在必要义务履行上形成了完整的证据链，以精准的事实消除了客户疑虑，最终促成了纠纷的顺利化解。

四、案例启示

本案由消费者购买的理财产品收益亏损引发矛盾，当金融机构与消费者协商未果时，适时引入三方协调，通过多元化解，专业的建议，为消费者和金融机构提供合理的预期，有效帮助双方当事人尤其是金融消费者作出调解的合理选

择，保障金融消费者的依法求偿权，为消费者求偿权的实现提供多元快捷，公正经济的路径选择。此案的处理具有借鉴意义。

金融消费者在购买金融产品时，要认真阅读有关产品说明书，全面了解产品特点，避免因自身知识欠缺引发金融纠纷，同时依法依规，有效维护自身的合法权益。

错过理财产品赎回引发纠纷

一、案情简介

2024年4月，客户董某投诉某银行，表示自己的理财产品4月到期，但因超了几个小时赎回，就无法赎回，其儿子结婚着急用钱，要求银行尽快办理赎回。

二、处理过程及结果

由于该款理财产品为周期性理财产品，周期性理财产品的特点之一就是到期后如客户不主动赎回，本金和利息将自动转入下一周期。银行分别于理财购买时、周期到期时提示客户产品赎回规则。在客户购买理财时，银行理财产品说明书明确列明该款产品的相关说明，“赎回截止时间：赎回开放期最后一天闭市前，闭市时间为**17:00**。客户在阅读并知晓后进行点击购买。在理财产品周期到期前，银行以短信形式告知客户“尊敬的客户，您持有的开放式理财产品将于4月周期到期，如有资金使用计划，请及时在周期到期前一日**17:00**之前主动发起赎回申请，否则本金将进入下一周期，特此提醒。如已发起赎回申请，请忽略”，短信内容中时间部分用醒目蓝色字体标出。

银行员工耐心安抚客户，解释理财产品政策并询问客户资金需求，希望能帮客户尽快解决问题，得知是客户因子女装修婚房急需用钱。针对客户需求，向客户提了两点建议：

一是房屋装修可以采用信用卡消费的形式。二是客户可以考虑一下各行的授信贷款业务，用于房屋装修。经与客户积极沟通，最终达成一致。

三、法律分析

《银行保险机构消费者权益保护管理办法》第二章第十条规定：银行保险机构应当建立完善消费者权益保护信息披露机制，遵循真实性、准确性、完整性和及时性原则，在售前、售中、售后全流程披露产品和服务关键信息。

《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》第十七条规定：银行、支付机构对金融产品和服务进行信息披露时，应当使用有利于金融消费者接收、理解的方式。对利率、费用、收益及风险等与金融消费者切身利益相关的重要信息，应当根据金融产品或者服务的复杂程度及风险等级，对其中关键的专业术语进行解释说明，并以适当方式供金融消费者确认其已接收完整信息。

银行在使用协议说明中的公告方式外，对于涉及客户重大权益变动的情况还应有更进一步、更有针对性的提示说明，能避免银行陷入不必要的声誉风险，甚至法律纠纷。此案例中，客户董某有权知悉其购买理财产品的真实情况，自由选择并实现公平交易。某银行有资质的理财经理在进行理财营销宣传时，如实告知客户产品特性。客户董某在了解并知晓产品内容，且银行发送提示短信的情况下，未根据自身需求

及时发起赎回申请。银行在了解客户情况后，站在客户的角度，积极与其沟通，并提出切实可行的方案。最终与客户达成和解，解决客户问题。

四、案例启示

（一）金融机构在销售金融产品或服务时，应严格遵守相关规定，向客户充分展示理财产品的特点，对重要条款以醒目方式进行提醒，指导消费者学会阅读产品说明书，做好相应的风险提示，引导金融消费者掌握必要的理财风险意识；金融消费者在购买金融产品时，需认真阅读有关产品条款、产品说明书，充分了解所购买的产品信息，特别是收益、期限、赎回等重要条款。

（二）银行后续应增加通知渠道，主动通知客户，例如通过购买网点、短信等渠道向客户公布相关信息，保障客户知情权。

（三）充分认识合规销售的重要性，以及严格落实理财产品销售“双录”要求的重要性，同时提示金融机构销售人员应取得理财销售业务资格，只有这样，才能赢得客户的信任，维护银行的声誉。

五、电子支付及个人金融信息

一面锦旗 一份责任

一、案情简介

2024年1月2日，客户余某接到来自境内一陌生电话，对方表示其为保险公司工作人员，需核实她在线上签约的一份免费保单的相关信息。客户根据对方指导下载APP，并按来电要求进行验证。随后客户便收到短信提示，显示其账户消费人民币近14万元，急忙找银行寻求帮助。事后在Z行上下协同、海内外联动追踪堵截的配合帮助下，成功追回诈骗资金。

二、处理过程及结果

（一）冻结账户、及时止损

客户在收到动账短信提示后，情绪激动的来到Z行营业部要求查询相关交易。综服经理在安抚客户情绪后，将情况第一时间上报给内控副职。内控副职结合客户提供的相关信息及交易页面，初步判断对方可能为诈骗分子。为了确保余某的损失不再扩大，在取得其同意后，工作人员迅速对其账户采取保护措施，有效地阻止了损失进一步扩大。

（二）立即报案、以备追踪

营业部负责人高度重视，安排专人在对账户采取保护措施，同时第一时间向条线和分管领导汇报，并耐心指导余某

立即电话向当地公安机关口头报案。此为公安机关追逃资金争取了宝贵的时间。

（三）彻查资金、努力堵截

在余某报警后，Z行内部也展开了对涉案资金的全面调查。工作人员仔细审查了余某的交易记录和相关信息，以寻找任何可能揭示诈骗分子身份的线索。发现该笔资金是阿联酋某平台线上交易，客户账户使用迪拉姆货币购买了白银、珠宝等奢侈品，但显示商户交易对手商户注册地在荷兰。该笔交易错综复杂，Z行营业部没有放弃，立即多次与相关部门进行紧密沟通，努力追查资金去向及交易环节，寻找追回突破口。

（四）全行联动、及时追回

Z行营业部负责人、内控副职在上级分行领导及相关条线密切协作下，积极向总行、海外行请求各方指导和数据支持。在香港离岸人民币交易中心和行内相关部门的帮助下，终于发现资金仍在交易清算锁定期并未支付至诈骗犯账户。于是盯住时间点，立即主张三方退货权益，第一时间成功退款。从转出至转回客户账，历时77天，终于将涉诈资金全额追回并退回客户账户。

2024年3月26日，客户余某特地前来分行营业部送上“用心服务 尽职尽责 反诈先锋 为民挽损”锦旗，对Z行践行金融为民的优质服务、为民情怀表示衷心感谢。

三、法律分析

《中华人民共和国反电信网络诈骗法》第十六条规定：“对监测识别的异常账户、可疑交易，银行业金融机构、非银行支付机构应当根据风险情况，采取核实交易情况、延迟支付结算、重新核验身份、限制或者终止有关业务等必要的防范措施。”

同时根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》第五章第三十四条规定，银行保险机构应当开展金融知识教育宣传，加强教育宣传的针对性，通过消费者日常教育与集中教育活动，帮助消费者了解金融常识和金融风险，提升消费者金融素养。

四、案例启示

（一）多方联动，全力守护百姓“钱袋子”

近年来，随着金融、通信技术和互联网产业快速发展，以电信网络诈骗为代表的新型违法犯罪案件持续多发高发，导致一些被骗群众蒙受资金损失，扰乱了群众正常生产生活。银行应多方联动，共同打击电信网络诈骗行为，维护和谐稳定的金融环境，积极采取核实交易情况、延迟支付结算、重新核验身份、限制或者终止有关业务等必要的防范措施，全力守护人民资金安全，保障金融业务正常运转。

（二）做好反诈宣传，提升公众风险防范能力

金融机构要持续加大公众防范电信网络诈骗宣传力度，

进一步增强客户反诈意识，在日常服务时强化反诈意识渗透，详细为客户讲解如何防范电信网络诈骗，提醒牢记涉诈十六个“凡是”，严防电信网络诈骗，尤其是短信验证码、个人身份证号码、银行账号、手机号码等敏感信息，绝不能轻易告诉任何人，当账户交易出现可疑情况时，要及时向附近公安机关或银行网点寻求帮助。

堵截 AI 换脸电信诈骗 守护消费者资金安全

一、案情简介

2024 年 3 月 11 日，某银行成功堵截了一起 AI 换脸电信诈骗案例。黄某在该银行某支行办理转账业务，网点工作人员询问其转账事由及是否认识收款人时，黄某言语含糊，先是称还款，后又称该收款方为“政府人员的安全账户”，网点工作人员推测其有可能遭遇电信诈骗，便向客户进一步询问转账细节，黄某对此表示不理解，与网点工作人员发生了争执。

二、处理过程及结果

事件发生后，该支行马上进行业务分流和现场秩序维护，网点负责人引导黄某到办公室详细了解情况，黄某向工作人员展示了其与老姐妹的儿子反诈民警“小 L”的视频通话记录，肯定与自己视频的对方是“小 L”本人。工作人员耐心向黄某讲述电信网络诈骗案例的典型特征，告知其有可能遭遇了电信诈骗，但效果甚微。在这种情况下，网点报警求助。民警赶到后，黄某依旧认为“储户取款、转账自由”“银行侵犯其权利”，民警对黄某的资金来源、QQ 聊天记录以及转账事由确认之后，确定黄某遭遇了新型电信诈骗——AI 换脸诈骗，民警向黄某说明：“此为犯罪分子运用时下先进的换脸技术，用反诈民警‘小 L’的假面目，以‘安全账户’为

借口向黄某索要钱财。”与此同时，真实的反诈民警“小L”的同事也跟黄某说明视频那方并不是“小L”本人。在弄清事情原委后，黄某停止了办理转账业务，向银行相关的工作人员一一致谢。

三、法律分析

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条规定：“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”

AI换脸的电信诈骗，是一种利用人工智能技术实施的新型诈骗，已经引起了社会各界的广泛关注。从法律角度分析，AI换脸诈骗涉及侵犯了消费者的隐私权、肖像权、财产安全权等。利用AI新型技术实施诈骗主要有“拟声”“换脸”两种手段，即通过模拟他人声音或形象骗取信任，进而骗取大量钱财。不法分子通常以“亲朋好友”的身份，或“网店客服”“营销推广”“招聘兼职”等借口，通过微信、QQ、电话等方式联系消费者，采集发音、语句或面部信息。利用该两项技术合成消费者虚假音频视频、图像，以借钱、投资、救助等多样性的借口诱导其亲戚朋友转账汇款，或提供银行账户密码等消费者的敏感信息，随后立即转移资金。

据监管部门网站 2023 年的相关信息：当前，AI 技术的广泛应用为社会公众提供了个性化、智能化、多样化的信息服务，但也给网络电信诈骗带来了可乘之机。例如不法分子通过面部替换、语音合成等方式，制作虚假图像、音频、视频，仿冒他人身份实施诈骗，侵害了消费者的合法权益。

四、案例启示

作为反诈重点领域，银行业无疑因此遭遇新考验，需要我们多层面加强监管。本起案件为银行经营带来了以下启示：

（一）强化金融教育宣传。银行应积极践行“金融为民”理念，做好消费者的金融知识教育，帮助金融消费者树立责任意识和风险意识，帮助金融消费者识别常见电信网络诈骗，守护金融消费者财产安全。

（二）推动技术创新应用。银行业需创新鉴别技术，形成较为明确的鉴别标准。如《全球人工智能治理倡议》所言：“积极发展用于人工智能治理的相关技术开发与应用，支持以人工智能技术防范人工智能风险，提高人工智能治理的技术能力。”

（三）提升个人信息保护意识。金融消费者应增加风险防范意识，进一步加强个人信息尤其是生物特征等隐私信息的保护。不过度公开动图于互联网和社交软件，避免泄漏个人信息，避免被诈骗分子“精准围猎”。

（四）必要时可寻求公安机关帮助。金融诈骗是违法行

为，金融消费者或金融机构如发现相关涉嫌违法犯罪的重要线索，应保存好相关聊天记录、通话录音、交易截图等证据，及时向公安机关反映，正确处理资金异常情况。

慧眼识破“杀猪盘式”骗局

一、案情简介

近期，客户王女士来到某银行网点，要求给在网上认识的外国男朋友转账。银行工作人员慧眼识破这是一起“杀猪盘式”电信诈骗，成功为客户挽回直接经济损失 2 万元。

二、处理过程及结果

3 月的一天，某银行网点来了一位着急要转账的客户王女士，王女士称，自己在网上经熟人介绍认识了一位在某国执行维和任务的朋友“Edmond”。现在他人在异国他乡，需要将他自己的贵重物品暂存到我这边，所以需要交付一笔海外包裹运费，运费总计 3200 美元，折合人民币 20000 元，并且这些钱需要通过转账形式汇到交行异地账户。与此同时，男朋友正不断给王女士发送催促消息。

银行员工在与王女士详细沟通中发现，海外运费 3200 美元折合成人民币并不是 20000 元，并且这个异地交行账户为个人账户，意识到客户可能遇到“杀猪盘式”电信诈骗，银行员工立即劝导她停止汇款行为，帮助她分析情况，并介绍了典型诈骗案例。原来，王女士与这位朋友是通过网络认识，此人自称境外人士，通过每天嘘寒问暖、微信交流，逐渐取得了王女士的信任。获得王女士信任后没多久，就与王女士开始聊涉及经济方面的话题，但王女士和其从没通过语

音或视频沟通，且王女士子女不在身边。通过与王女士的沟通，种种迹象表明王女士遇到了诈骗。在银行工作人员的极力劝说下，最终客户意识到自己被骗，停止汇款，并当即将微信好友“Edmond”拉黑。

三、法律分析

（一）根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定：“消费者在购买商品、使用商品或者接受服务时，依法享有人身和财产安全不受损害的权利。”本案中，银行网点工作人员积极向王某进行风险提示及警示教育，符合法律规定，充分保护了客户的财产安全权。

（二）根据《反电信网络诈骗法》第十八条：“银行业金融机构、非银行支付机构应对银行账户、支付账户及支付结算服务加强监测，建立完善符合电信网络诈骗活动特征的异常账户和可疑交易监测机制。”第三十四条：“公安机关应当会同金融、电信、网信部门组织银行业金融机构、非银行支付机构、电信业务经营者、互联网服务提供者等建立预警劝阻系统，对预警发现的潜在被害人，根据情况及时采取相应劝阻措施。”本案中，银行网点工作人员尽职调查，时刻保持高度职业敏感性和社会责任感，对预判出可能发生的潜在危害，采取及时有效措施，对客户进行了有效劝阻，切实保护了老年客户的财产安全。

四、案例启示

（一）银行应持续开展金融消费者教育，特别是大力开展防范电信网络诈骗相关教育活动，提升消费者金融风险防范意识，提高消费者电信网络诈骗识别能力，全面履行社会责任。

（二）银行要及时提示客户注意核实对方的身份信息，询问转账用途，把好资金转出的最后一道关，遇到可疑情况向客户做好风险提示，提示客户不要轻信陌生人的说辞，更不要给陌生人转账，避免客户落入不法份子的诈骗圈套之中。

（三）银行网点一线员工，应通过不断学习业务知识和技能，更好地识别潜在的诈骗行为，从而更为有效地保护客户的资金安全。

期货投资暗藏骗局

一、案情简介

一日，年近七旬的吴奶奶神色慌张的走进某银行网点，向工作人员说道“我在你们行开的卡被电信诈骗了，我该怎么办？”营业主管一边安抚焦急的吴奶奶，一边仔细询问具体情况。吴奶奶说着便把手机拿出来给营业主管看，手机上显示“生态商城，投资各类期货……”。吴奶奶说“我朋友给我推荐了一个投资平台投资期货，日涨幅就有10%，我就把我的退休金全拿去投资了，可是现在钱都拿不出来了”。据吴奶奶所描述，她是在手机上通过一个叫“Ant Messenger”聊天软件来进行沟通交流的，里面有教投资的老师和名为“华东会”的学员大群，这个所谓的“生态商城”也是群里的“老师”推荐的，群里有不少学员都在该平台上购买了期货，得到不菲的收益。

二、处理过程及结果

营业主管立即帮助吴奶奶拨打了报警电话报案，并查询账户的转账明细。根据转账凭证上显示，吴奶奶是通过第三方平台“杉德支付”充值到投资平台上的，但仅能查询收款人名称，并无账户信息。营业主管帮助吴奶奶拨打“杉德支付”客服热线寻求解决方案，根据客服要求，全程协助吴奶奶填写申请，上报申诉材料。在银行人员的耐心帮助下，吴

奶奶收到了 16000 元退款到账的短信通知，激动的她给网点主管打电话并连声道谢，并为支行送来了锦旗，感慨遇到了好心人，为自己挽回了损失，以后再也不会虚拟平台进行投资，也会告诫周边的亲朋好友，重视防范电信诈骗。

三、法律分析

近年来，电信网络诈骗犯罪活动形势严峻，受到了社会广泛关注，《中华人民共和国反电信网络诈骗法》于 2022 年 12 月 1 日起施行，这是我国首部专门聚焦打击电信网络诈骗领域的法律，其对电信网络诈骗发生的信息链、资金链、技术链、人员链等各环节，加强了防范性制度措施建设。电信诈骗是犯罪分子利用电话、网络和短信等电信技术手段，通过编造虚假信息、设置骗局的方式，对受害人实施远程、非接触式的犯罪行为，这种行为严重侵害了公民的财产安全和其他合法权益。根据《中华人民共和国反电信网络诈骗法》第三十八条规定，组织、策划、实施、参与电信网络诈骗活动或者为电信网络诈骗活动提供帮助，构成犯罪的，依法追究刑事责任，前款行为不构成犯罪的，由公安机关处以行政拘留、罚款及没收违法所得。第四十六条进一步规定，组织、策划、实施、参与电信网络诈骗活动或者为电信网络诈骗活动提供相关帮助的，造成他人损害的，除依法承担刑事责任、行政责任外，还需要承担相应的民事责任。

四、案例启示

本案例中，李奶奶轻信所谓投资“老师”的推荐，在“生态商城”中投资各类期货，想获得高额回报，且对投资深信不疑，直至平台登录不上，“老师”联系不上才恍然大悟自己被电信诈骗了。近年来，一些机构采取专家推荐、养生讲座、赠送礼品及高额回报等方式欺骗、诱导老年群体，或打着投资、加盟、入股等旗号进行非法集资。老年朋友一定要有风险防范意识，不要被高利诱惑，不要进行盲目投资。在看到市面上有宣传理财、投资项目收益高、风险低的时候，一定要提高警惕，不要相信天上掉馅饼，以免落入电信诈骗和非法集资的陷阱。同时，银行应当做好金融知识教育宣传工作，向金融消费者普及投资理财知识、防诈骗知识等基础金融产品和服务相关知识，注重提升消费者金融素养和金融风险防范技能。

警惕“关闭百万保障” 守护好百姓“钱袋子”

一、案情简介

A女士接到冒充某音客服来电，告知其开通了某音的百万保障业务，若不及时关闭需每月缴纳2000元的费用，A女士表示自己没有开通过也不知情，为了减少这没必要的费用支出，陷入了骗子的陷阱。按照诈骗分子要求下载软件进行屏幕共享，诈骗分子看到客户账户中有大额定期存款，于是引导A女士将定期存款转为活期再进行转出，实施诈骗。

二、处理过程及结果

2024年7月，客户A女士接到冒充某音客服来电，告知消费者需要关闭某音的百万保障业务，如不关闭每个月将收取2000元大额保费。A女士听到后十分焦急，表示自己平时不会使用某音，连忙要求对方帮助其取消该业务，防止费用产生。A女士按照“客服”指令一步步进行操作，最后一步则让她通过自己手机银行向对方账户发起大额转账。

客户A女士操作手机银行向对方发起大额转账时，银行反欺诈监测系统识别到消费者交易异常，风险座席专员及时致电消费者核实交易情况。核查时，消费者并未告知座席专员实情，而是表示自己转账给朋友，但对于收款方姓名、转账用途均无法回答，风险座席专员当即根据A女士交易及回答情况，判断其疑似遭遇电信诈骗，立即对消费者手机银行

采取临时管控措施。

后经与消费者沟通，当日属地派出所民警同志也在消费者挂断银行电话后上门进行劝阻，确认其遭遇电信诈骗。因银行的及时管控，为 A 女士保住约 90 万元大额资金，后消费者亲自登门赠送锦旗及感谢信表达对银行及风险座席专员工作的高度认可。

三、法律分析

《反电信网络诈骗法》第十六条规定：对监测识别的异常账户、可疑交易，银行业金融机构、非银行支付机构应当根据风险情况，采取核实交易情况、延迟支付结算、重新核验身份、限制或者终止有关业务等必要的防范措施。

四、案例启示

近期以“关闭百万保障”为由的电诈案件频繁，受诈客户群体多集中在高龄、独居女性群体且受诈金额接近上百万元。针对此类情况，银行机构除了要做好精准防范，尽最大可能减少电信诈骗对正常生产经营活动、群众生活便利造成的不利影响。同时，在日常金融消费者权益保护工作中，还应进一步扩大防范电信网络诈骗宣教活动的力度，特别是针对老年群体、青少年、全职妈妈等特殊金融消费者群体，定期通过文章、视频、反诈课堂走进社区等形式的宣教活动，不断提高特殊群体防范电信网络诈骗的能力。

定心反诈骗共筑安全网

一、案情简介

客户方某在某网络平台上申请借款 15 万元时，遭遇了一起典型的以网络贷款为幌子的电信诈骗案件。幸运的是，银行工作人员及时识别了诈骗行为并报警，成功为客户止损。

二、处理过程及结果

2024 年 5 月 16 日下午，客户方某十分慌张地到 A 网点咨询“转账失败资金冻结”业务的相关事项。经过大堂经理进一步询问，了解到方某在某平台申请借款 15 万元，提现过程中，平台提示卡号输入有误，导致贷款资金被冻结。随后，平台客服以解冻资金为由，要求方某存入贷款资金的 30%（即 4.5 万元）作为保证金，并承诺在线视频流水认证成功后将解冻全部资金。期间，客服还出示了伪造的监管部门文件与转账失败记录，并持续催促方某办理认证，否则将通过紧急联系人催讨资金。网点工作人员马上意识到方某很可能遇到了电信诈骗，于是迅速将其引导至接待室，网点工作人员一边耐心安抚一边冷静地分析情况，通过了解事情前后经过、查看聊天记录等，帮助其核实事件的真实性。为帮助方某彻底识破骗局，工作人员建议他不要听信“客服”进行转账交易，又立即将该情况反映给市反诈中心，反诈中心立即派警安排面劝。最终，方某恍然大悟走出骗局，为其成功挽

回经济损失 4.5 万元。

在方某离开前，工作人员还帮助其安装了“国家反诈中心”APP 及关注“93 反诈”公众号，为其科普了各类电信诈骗案例，提醒注意防范相关风险，以实际行动做好金融反诈“守护员”。

三、法律分析

（一）消费者享有财产安全权

财产安全权是消费者享有的八项权益之一，即消费者有权在购买、使用商品或接受服务时享有财产安全不受损害的权利。根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》规定，金融机构应当审慎经营，保障消费者财产安全权。即金融机构在为消费者提供存取款服务的同时应做好消费者财产安全的保障工作。本案中，大堂经理在向客户方某了解其“转账失败资金冻结”的相关事项后及时制止了方某的转账交易，既为客户挽回了财产损失，也履行了银行作为经营者的财产保障义务。

（二）金融机构有义务帮助客户反电信诈骗

根据《中华人民共和国反电信网络诈骗法》规定，银行业金融机构有采取风险管理措施，防范银行账户、支付账户等被用于电信网络诈骗活动的义务。本案中，大堂经理向客户方某询问转账的细节，并及时向反诈中心报告情况，有效切断了涉诈资金转移链条，体现了银行对消费者权益保护的

责任担当。

四、案例启示

（一）完善消费者权益保护机制。金融机构应建立健全消费者权益保护机制，确保消费者在贷款等金融服务中的合法权益得到保障。对于因诈骗等不法行为导致的消费者损失，金融机构应积极协助消费者进行追偿和维权工作。同时，加强消费者投诉处理机制建设，及时响应并解决消费者的合理诉求。

（二）加强客户教育与风险提示。金融机构应加大对客户的金融知识教育和风险提示力度，帮助客户识别网络贷款诈骗等金融欺诈行为。通过宣传册、官方网站、社交媒体等多种渠道，普及贷款申请流程、正规贷款渠道识别、个人信息保护等知识，提高客户的防范意识和自我保护能力。

（三）加强内部风控体系建设。金融机构应不断完善内部风控体系，建立健全风险识别、评估、监控和应对机制。通过引入先进的风险管理技术和工具，提高风险识别和防范能力。同时，加强员工培训和监督，确保员工严格遵守规章制度，防范内部人员参与诈骗等不法行为。

（四）强化与监管机构的合作。金融机构应加强与金融监管机构的合作与沟通，共同打击网络贷款诈骗等金融犯罪行为。及时向监管机构报告可疑情况或案件线索，协助监管机构开展调查取证工作。同时，积极参与监管机构组织的培

训、宣传等活动，共同提升整个行业的风险防范水平。

（五）推动技术创新与应用。金融机构应充分利用科技创新成果，推动技术创新在风险防控中的应用。例如，利用人工智能、大数据等技术手段，对贷款申请进行智能审核和风险评估；开发智能反欺诈系统，自动识别并拦截可疑的贷款申请或交易行为等。通过技术创新提升风险防控的效率和准确性。

六、代理业务

客户自助购买基金出现亏损要求银行赔偿

一、案情简介

2024年1月9日，客户A女士投诉，称其在2022年通过某银行掌上银行购买了某代销基金产品，投资金额为人民币50万元。该产品为净值型，非保本浮动收益产品，产品期限为10年（每年开放），风险等级为中等风险。由于受到市场波动的影响，该产品的净值出现了下跌。至2024年1月8日，该产品累计跌幅1.5%，导致该客户投资本金出现了损失。因此，客户投诉要求银行赔偿损失的本金。

二、处理过程及结果

收到投诉后，银行工作人员第一时间与客户联系，向客户解释了该产品的相关规则和风险，表示该产品是非保本浮动收益产品，净值存在波动，不保证本金安全和收益水平。

该产品为客户在掌上银行自助购买，购买过程中不存在干扰客户选择或误导销售等违规问题。此外，掌银端交易界面提示方式落实了对所售产品信息及风险的充分提示，并留存了客户自主选择产品、对产品告知和风险提示予以确认等相关信息。客户在掌上银行购买该产品时已签署风险揭示书和投资者确认书，证明客户已经了解并接受了该产品的风险。银行按照规定及时向客户披露产品估值信息，并在产品开放

日前向客户做出收益亏损的风险提示，客户表示着急用钱，坚持要赎回，不存在未尽告知义务的情形。因此，银行拒绝了客户的本金补偿要求。

三、法律分析

（一）遵循“适当性”原则。根据《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第5号）第十二条规定：“银行、支付机构应根据金融产品或者服务的特性评估其对金融消费者的适合度，合理划分金融产品和服务风险等级以及金融消费者风险承受等级，将合适的金融产品或者服务提供给适当的金融消费者。”

（二）严禁承诺“收益”。根据《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》（银发〔2018〕106号），简称《资管新规》第六条第二款之规定：金融机构应当加强投资者教育，不断提高投资者的金融知识水平和风险意识，向投资者传递“卖者尽责、买者自负”的理念，打破刚性兑付。第十九条第四款规定：存款类金融机构发生刚性兑付的，认定为利用具有存款本质特征的资产管理产品进行监管套利，由国务院银行保险监督管理机构和中国人民银行按照存款业务予以规范，足额补缴存款准备金和存款保险保费，并予以行政处罚。

（三）银行的风险提示义务。根据《商业银行理财业务监督管理办法》第二十六规

定“商业银行销售理财产品，应当加强投资者适当性管理，向投资者充分披露信息和揭示风险，不得宣传或承诺保本保收益，不得误导投资者购买与其风险承受能力不相匹配的理财产品。”银行作为销售方，在销售理财产品时应当尽到充分的风险提示义务。具体而言，银行应当通过产品说明书、风险提示函等方式向投资者详细介绍理财产品的风险特性、投资方向、预期收益等信息，确保投资者在充分了解产品风险的基础上做出投资决策。如果银行未能尽到充分的风险提示义务，导致投资者对理财产品的风险认识不足，银行应当承担相应的责任。

四、案例启示

（一）投资者应明晰产品属性。投资者在购买理财、信托、代销基金等产品时，应充分了解所购买产品的发行者或者管理者，明晰产品属性。对于不明确的事项，消费者可以通过咨询银行专业人员予以解答，确保知情权、自主选择权、受教育权等权利实现。

（二）投资者应充分认识风险等级评估。投资者在购买理财产品时，需要进行风险等级评估。根据自身的实际情况，如实填写风险调查问卷，购买不超出自身风险承受能力的产品。避免填写评估问卷的随意性，导致评估结果失准甚至失真，从而产生风险等级错配。此外，当消费者发生自身收入来源下降或其他影响风险承受力的重要事项时，应及时前往

开户银行进行风险等级重评。

（三）交易双方应提升风险责任意识。金融机构应严格遵守金融“适当性”原则，为消费者提供安全、透明、合规的金融产品和服务。消费者在选购理财产品前，要仔细阅读产品说明书、风险提示等产品文本，知悉权利与义务。要综合权衡自身财务状况、风险偏好、风险承受能力和预期收入等，通过“最不利”假想判断自己是否可承受相关投资产品最不利结果。要树立正确理财观念，尤其是风险责任意识，避免对相关产品风险属性认识不足，存在“银行兜底”“银行不会亏”“保本保息”等心理。

急客户之所急，银行协助家属办理基金赎回业务

一、案情简介

客户张某家属于2024年7月11日上午来到某银行网点，反馈其母亲因生病住院，无法到网点办理任何业务，要求立即赎回其母亲持有的基金产品并取现。因涉及非客户本人账户，且无相关授权证明文件等，银行无法代为赎回，因此客户情绪激动，引发投诉。

二、处理过程及结果

在得知客户情况后，银行工作人员首先向客户家属表示慰问，并耐心倾听其需求，了解客户的病情及基金赎回业务的紧迫性。银行工作人员向客户家属解释银行在特殊情况下可以提供的服务政策及流程，消除其疑虑和担忧。当日，银行工作人员便携带智慧柜台到医院协助客户办理业务，经客户经理核实无误后，为客户办理了基金赎回业务。后续，客户儿子携带相关关系证明文件来到柜面办理了取现业务。

三、法律分析

《中华人民共和国商业银行法》明确规定，商业银行应当为客户提供安全、便利的金融服务，并保障其合法权益不受侵犯。在客户因病无法亲自办理业务的情况下，银行有责任根据合法合规的程序，协助其家属或指定代理人完成相关事务。银行在办理业务时，需遵循法律法规和内部规章制度，

确保业务办理的合法性、合规性和安全性。

《中华人民共和国民法典》规定了监护和代理制度，为家属代办业务提供了明确的法律依据。在客户因病无法行使民事行为能力的情況下，其家属提供了相关证明文件作为法定代理人，有权依法代理其处理财产事务。银行在办理业务时，需确保代理人的意思表示真实、合法，避免发生无权代理或越权代理等情形。

四、案例启示

案例充分展示了银行在面对客户因病无法亲自办理业务时的专业性和人文关怀。通过深入解析法律依据和详细阐述服务流程，可以看到银行在保障客户权益、提供便捷服务方面所做出的努力和贡献。同时也给我们带来了以下启示：

一是强化法律意识。银行在办理业务时，应始终遵循法律法规和内部规章制度的要求，确保业务办理的合法性、合规性和安全性。

二是注重人文关怀。银行应关注客户的特殊需求和困难情况，提供个性化、人性化的服务方案以缓解其压力和不便。

三是优化服务流程。银行应不断优化服务流程和提高服务效率以满足客户的迫切需求并提升客户满意度。

四是加强沟通协作。银行应与客户及其家属保持密切的沟通和协作关系以确保业务办理的顺利进行并赢得客户的信任和赞誉。

合规销售是基础，三方调解化难题

一、案例简介

客户 M 先生为某分行优质客户，2021 年 9 月客户 M 先生到支行咨询基金业务，并购买了混合型基金 L 基金。持有期间受资本市场下跌影响，L 基金持续亏损，亏损比例达 36%。为做好净值亏损产品的客户服务，防范潜在投诉风险，理财经理积极主动联系客户，向客户传达产品最新运作情况，为客户答疑解惑，客户对分行服务表示满意。2023 年 10 月起，客户女儿对银行进行投诉，要求银行赔偿本金。为做好客户服务，分行多次与客户（投资者）及女儿（投诉人）进行沟通，并邀请银行业保险业金融纠纷人民调解委员会（以下简称“金调委”）参与调解，协调方案得到客户及女儿的认可并最终达成和解。

二、处理过程及结果

接到投诉后，分行第一时间联系投诉人，了解投诉原因和诉求。投诉人认为客户年事已高，对基金产品不了解，怀疑被理财经理误导购买了与客户风险承受能力不匹配的基金产品，要求银行赔偿投资损失。

为还原事实真相，分行立即查阅“双录”记录，核实客户整个购买流程。客户主动到分行咨询基金业务，理财经理查询发现客户风险评级过期，客户本人自行通过智能柜台重

新评级，评级结果为平衡型。理财经理为客户 M 先生介绍了与客户风险承受能力匹配的 L 基金，“双录”中理财经理向客户详细介绍了 L 基金产品的投向、风险属性、手续费率、产品开放及撤销规则等信息，因客户年龄超 65 周岁，理财经理还进行了二次风险提示，从理财经理与 M 先生沟通情况来看，其知晓该产品为基金产品，并知晓可能面临投资亏损的情况，对其购买的产品无任何异议。

为打消投诉人疑虑，分行应投诉人诉求，向其提供了“双录”视频、调阅的风评记录等材料。并向投诉人提供调解、仲裁或诉讼等救济途径，同时提出为其提供免费的法律援助，均被投诉人拒绝。考虑客户年事已高，为妥善解决该笔投诉，防止舆情升级，分行通过安徽金调委邀约客户进行调解，在得到客户同意后，分行、客户、投诉人先后两次共同至金调委进行调解，调解过程中分行就投诉人异议均予以一一解答，并积极配合提供销售相关材料。经过两轮调解后，三方达成一致方案，分行、客户均表示同意，M 先生及其女儿对处理结果表示满意。

三、法律分析

根据《中国银监会办公厅关于印发银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定的通知》有关要求，银行业金融机构应对自有理财产品及代销产品的销售过程进行同步录音录像，完整客观地记录营销推介、相关风险和关键信息提

示、消费者确认和反馈等重点销售环节，消费者确认内容应至少包括其充分了解销售人员所揭示的产品风险等。银行业金融机构进行上述录音录像行为应征得消费者同意，如其不同意则不能销售产品。

根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》第十一条：银行保险机构应当建立消费者适当性管理机制，对产品的风险进行评估并实施分级、动态管理，开展消费者风险认知、风险偏好和风险承受能力测评，将合适的产品提供给合适的消费者。

四、案例启示

1.将金融工作“人民性”放在首位。本案分行持续做好产品售后的服务跟踪，重点加强持有净值波动较大产品的客户陪伴，及时向投资者披露产品运作信息和关键时点开放资讯，设身处地为客户着想，最终获得客户理解。

2.合规销售是基础。本案分行严格遵守销售适当性要求，向客户销售符合其风险承受能力的产品，严格落实售中“双录”并充分揭示风险，尤其加强老年客户投资的二次风险揭示，切实保护消费者合法权益。

3.善用外部资源解决问题。本案分行积极寻找三方解决突破口，从调解、仲裁或诉讼、免费的法律援助等多种方式解决客户投诉问题，最后通过第三方金调委调解，妥善化解客诉纠纷。

关于客户提前退保引发投诉的案例

一、案情简介

2024年1月—2月,客户宋某多次致电A银行客服热线,投诉其2014年在A行某支行购买一款阳光保险的产品,每年支付2万,需缴10年,承诺10年后可还本金。现该保险产品表现不佳,客户申请退保,但被告知仅能获退7万元,对此客户认为退款金额过低,要求投诉并请求按投保金额退款。

二、处理过程及结果

经支行及分行零售业务部相关人员多次核实,并向保险公司申请调阅了客户投保时回访录音以及投保书影像件,证实该笔保险销售过程合规,保险公司回访录音完整,销售过程中并未有向客户承诺10年后可还本金的行为,客户也未提出异议致保险生效。

2024年2月4日,A银行工作人员将相关核实情况电话告知客户,表示相关投保过程合法合规、并无不当之处,如客户坚持退保,建议应联系保险公司,同时提示客户超过犹豫期退保将产生资金损失。客户不满意处理结果,但随后在银行联系保险公司出具了录音等证据,并对相关条款约定又多次进行详细解释说明后,最终客户表示了理解,不再进行相关投诉。

三、法律分析

（一）消费者权益保护

银行在销售保险产品时，必须严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定，确保消费者在购买过程中享有公平交易权、知情权、选择权等合法权益，确保消费者充分了解产品性质、风险及退保政策等信息。这不仅是对消费者权益的尊重和保护，也是银行自身信誉和品牌形象的重要体现。

（二）保险合同的有效性及其银行责任

保险合同是双方自愿订立的合同，一旦成立并生效，双方均应按照合同约定履行义务。银行需证明保险销售过程合规，且客户在签署合同时已充分了解合同条款及风险。作为保险产品的销售渠道，银行在销售过程中应确保客户充分了解产品信息，并提示客户注意相关风险。若银行在销售过程中存在误导或未尽到提示义务，可能需要承担相应的法律责任。

在此案中，银行作为销售渠道主要承担的是告知和协助客户办理退保手续的责任。若银行在销售过程中无过错，且已按照合同约定履行了相关义务，则银行无需承担额外的赔偿责任。但银行应继续积极与客户沟通，协助客户了解退保政策并寻求解决方案。根据相关案情描述，银行提供了完整的回访录音，表明客户在签署保险合同时未提异议，投保回

访过程也确保了告知内容全面、准确，且以客户易于理解的方式传达，这在一定程度上证明了我行已尽到告知义务，故无责。

（三）退保政策

保险产品的退保政策通常由保险公司制定并受相关保险法律法规约束。客户在犹豫期内有权无条件退保并获得全额退款；但超过犹豫期后，退保金额可能受到一定损失，具体损失程度需根据保险合同及保险公司政策确定。至于退保金额是否合理，退保金额的合理性主要取决于保险合同的约定及保险公司的退保政策。若保险合同明确规定了退保金额的计算方式及可能产生的损失，且该政策符合相关法律法规的规定，则退保金额应视为合理。消费者在投保前应当详细了解保险合同及退保政策的具体内容。

四、案例启示

（一）加强客户沟通。在竞争日益激烈的金融市场中，银行与客户之间的有效沟通是维护良好关系、提升服务质量的关键。银行不仅应在日常业务往来中保持与客户的密切联系，更应在涉及复杂金融产品（如保险）时，展现出高度的责任心和耐心。当涉及退保政策及相关法律法规解读时，银行工作人员应主动、细致地与客户进行沟通，采用通俗易懂的语言，耐心解释每一项条款，确保客户能够全面、准确地理解其权益与义务。通过积极的沟通，银行能够争取到客户

更大的理解和支持，从而在双方之间建立起更加稳固的信任桥梁。

（二）完善销售流程。为了提升客户满意度，减少因信息不对称而引发的纠纷，银行有必要对保险产品的销售流程进行全面审视与优化。包括但不限于在销售初期，通过多渠道、多形式的方式向客户详细介绍产品特性、潜在风险、预期收益以及退保政策等核心信息；在客户表达购买意向后，组织专业的销售顾问进行一对一的深入咨询，确保客户在签署合同前已对产品有了全面而清晰的认识；同时，银行还应引入风险评估机制，帮助客户根据自身财务状况和风险承受能力做出明智的选择。通过这一系列措施，银行能够确保销售流程的透明度和规范性，为客户提供更加贴心、专业的服务体验。

（三）建立投诉处理机制。面对客户的投诉，银行应持开放、包容的态度，将其视为改进服务、提升品质的重要契机。银行需要建立健全投诉处理机制，确保投诉渠道畅通无阻，投诉信息能够得到及时收集、整理和反馈。在处理投诉过程中，银行应遵循公正、公平、高效的原则，对客户的合理诉求给予充分的重视和积极的回应。同时，银行还应积极从投诉中总结分析、加强溯源整改，不断优化服务流程和产品设计，防止类似问题的再次发生。

细致服务化解保险纠纷

一、案情简介

客户林女士于 2023 年 6 月至某银行网点办理产品咨询业务，准备进行投资理财，其客户经理热情的接待了客户，并根据客户情况，全面介绍了该银行在售的存款、理财和保险业务。林女士考虑到其资金长期不使用，想做长期投资。客户经理根据客户的风险承受能力推荐相关产品。最终林女士选择购买年缴 3 万元共 3 年的期缴保险。业务办理后的第三天，林女士再次到银行网点，表示其儿子放假回家，看见家中的保险合同后情绪十分激动，认为母亲年纪大了，并不了解保险的实际性质，误以为是在银行工作人员诱导下购买的普通理财产品，要求银行撤单，否则就投诉。银行客户经理经过与林女士沟通了解到其本人并不想取消该笔业务，并表示其知晓购买的是保险产品，只是其儿子王某不能接受。

二、处理过程及结果

客户经理与林女士了解相关情况后，知晓其儿子王某因早些年购买过的一款保险产品赔付受阻，导致其对保险产品较为抵触，林女士不知道该如何劝说儿子，希望银行工作人员能给予帮助。客户经理了解到王某是某银行的中后台工作人员，对投资理财有一定了解，但对保险方面了解并不全面。

随即客户经理建议林女士当场与王某取得联系，王某表

示愿意接通客户经理电话。电话接通初期王某情绪较为激动，再次表明“保险都是骗人的”，客户经理表示理解他曾经的经历，早期保险业务国内刚起步，市场混乱，但是随着监管部门各项政策和制度的不断完善，我国的保险体系已逐步健全，合同明确写清楚了各项条款，不会存在推卸责任的情况；业务办理全程是录音录像的，后续有任何纠纷都可以调取监控，并进一步讲解林女士购买产品的优势。通过客户经理的耐心解释，王某情绪逐渐缓和，表示自己也是金融行业从业人员，知晓有些银行存在销售人员未清楚介绍业务的情况。客户经理向王某详细介绍产品并解释其疑问，王某对客户经理的沟通态度及答复表示非常认同，最终表示资金是母亲的，如果母亲能够接受，可以不撤销合同。

三、法律分析

在商业银行代理保险业务中，银行保险销售人员因为在销售保险产品过程中存在欺骗投保人、被保险人或受益人，隐瞒与保险合同有关的重要情况等损害消费者权益的行为，致使商业银行遭受监管部门处罚的情况较为常见。

原中国银保监会办公厅发布的《商业银行代理保险业务管理办法》(银保监办发〔2019〕179号)第二十四条规定“商业银行要加强对保险销售人员的岗前培训和后续教育，组织其定期接受法律法规、业务知识、职业道德、消费者权益保护等相关培训”。第二十八条规定“商业银行及其保险销售

从业人员应当向客户全面客观介绍保险产品，应当按保险条款将保险责任、责任免除、退保费用、保单现金价值、缴费期限、犹豫期、观察期等重要事项明确告知客户，并将保险代理业务中商业银行和保险公司的法律责任界定明确告知客户”。第三十二条规定“商业银行及其保险销售从业人员应当对投保人进行需求分析与风险承受能力测评，根据评估结果推荐保险产品，把合适的保险产品销售给有需求和承受能力的客户”。

四、案例启示

金融机构从业人员在日常营销过程中，要注意风险管控，确保遵守相关法律法规，避免不正当的营销行为。销售人员在为消费者提供更多优质产品服务的同时，应时刻将保护消费者合法权益作为金融服务工作的出发点和落脚点，规范自身销售行为，切实提升消费者权益保护工作水平，保护消费者的合法权益。

集合资管计划无法正常兑付引发投诉要求补偿

一、案情简介

2023年1月，客户Z（人在国外）通过委托代理的方式向当地监管部门投诉，表述其于2016年在银行购买了理财，金额100万元，该产品应于2020年到期。由于产品底层资产出现资金问题且涉案，到期后剩余25%本金及收益均无法正常兑付。客户在与银行工作人员沟通时才发现自己购买的是资管计划产品，对此不满。认为其没有投资经验，银行在销售时产品适当性要求执行不到位，要求补偿剩余本金和收益。

二、处理过程及结果

银行通过调阅客户风险评估等级、产品适配度、客户销售文本以及购买产品双录等资料进行核查，发现因系统更替原因，前期个别风险评级材料难以展现，多次与委托人沟通及安抚无果。提级处理后，与身在国外的客户本人进行沟通，告知目前产品涉案处于起诉阶段，希望耐心等待。客户表示后期将回国处理，要求补齐剩余本金和收益。

2023年4月，客户归国，80多岁母亲和2子女陪同至网点。根据银行销售情况总分行联动讨论研究解决方案，向客户提出以第三方调解的方式解决，遭拒。后银行始终与客户保持微信联系并极力安抚，解释第三方调解的含义、立场，

及时告知产品案件最新进展。8月，客户终表示愿意接受第三方调解，并同意调解补偿方案。

三、法律分析

《证券投资基金销售适用性指导意见》（证监基金字2007]278号）第二十二条规定：“基金销售机构应当在基金投资人首次开立基金交易账户时或首次购买基金产品前对基金投资人的风险承受能力进行调查和评价，对已经购买了基金产品的基金投资人，基金销售机构也应当追溯调查、评价该基金投资人的风险承受”。

根据《中华人民共和国证券投资基金法》和《中华人民共和国民法典》的相关规定，基金合同在投资者交纳认购款项时成立，并在基金管理人办理备案手续后生效。投资者在购买基金产品时，销售机构有义务进行风险提示和适当性管理，确保投资者了解产品的风险并适合其风险承受能力。

四、案例启示

1、银行在代理销售相关产品时，应当严格遵守相关规定，合理划分金融产品和服务风险等级以及金融消费者风险承受能力，遵循向客户销售风险评级等于或低于其风险承受能力评级的产品，禁止误导客户购买与其风险承受能力不相匹配的产品。销售人员应介绍产品情况及风险点并提请客户仔细阅读产品完整的销售文件等。

2、银行在解决客户投诉时，应秉持真诚的服务态度，

赢得客户理解和信任。强化沟通不仅能够化解当前危机，还能增强客户对银行的信任和忠诚度，为金融机构的长期发展奠定坚实基础。

3、银行应积极通过调解协商手段化解金融消费纠纷,推进金融消费者解纷服务便捷化、消保工作高效化、维权环境清朗化，提升消保调解工作的量与质。

协助客户处理代理保险理赔纠纷

一、案情简介

2023年2月24日，客户吴某配偶张女士到监管部门信访窗口反映其丈夫吴某（已过世），在某银行支行销售经理丁某的引导下购买了一份万能型保险。其丈夫现已过世，保险公司赔付了本金20万，没有任何医疗和健康赔付，保险公司拒赔的理由是其丈夫有病史，而客户认为银行产品销售过程中未提示其需告知健康状况，且无法提供当时销售产品时的双录资料和客户购买产品时签署的知情书，客户不认可处理方案。

二、处理过程及结果

客户吴某于2022年2月份在某银行举办的保险业务沙龙活动上了解到该行代销业务合作机构推出的一款万能型保险产品，现场并未下单购买。经客户充分考虑后，于2023年3月3日在家自行通过手机银行投保了该产品，投保金额20万元，保险期限6年，购买操作及电子协议签署均为吴某本人操作。

经银行调查，丁某为该保险公司对接的银行工作人员，保单中的员工号为系统内自动设定的参数。根据该银行相关规定：客户在手机银行购买保险产品，在取得客户同意后，在销售页面的操作将被记录。客户吴某在银行投保时，已有

九年病史，属于带病投保，而客户自主通过银行手机银行购买保险产品时，已确认了“健康告知单”。

银行多次与保险公司交涉理赔事项，保险公司表示公司通过核查客户就医记录，已在系统自动判定为隐瞒病史投保行为，内部制度无法逾越，保险公司依据合同规定，无法按照 120% 赔付。经与客户多次交流沟通，将银行与保险公司沟通交涉情况进行了详细解释，及时安抚了客户情绪，对于该结果客户表示愿意接受。

三、法律分析

保险法带病投保的规定是 2 年不可抗辩条款，《保险法》第十六条的第（三）条规定：“自合同成立之日起超过二年的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿或者给付保险金的责任。”但是，这并不意味着被保险人带病投保超过 2 年后，就一定会获得理赔，具体可见《保险法》第十六条的第（四）条至第（六）条规定：

1. 第（四）条规定：“投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿或者给付保险金的责任，并不退还保险费。”

2. 第（五）条规定：“投保人因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿或者给付保险金的责任，但应当退还保险费。”

3.第（六）条规定：“保险人在合同订立时已经知道投保人未如实告知的情况的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿或者给付保险金的责任。”

在投保健康险进行健康告知时，被保险人还需要根据健康告知内容如实告知自己的身体健康情况，保险公司不一定会直接拒保，而是会根据被保险人的实际健康情况给出标准承保、加费承保、除外承保、延期承保、拒保的合理结论。但如果被保险人隐瞒告知，那么后期出险，就会影响理赔。

四、案例启示

银行分支机构销售人员应向客户如实客观介绍保险产品，将保险条款内重要事项明确如实告知客户，并将代理保险业务中本行和合作保险公司的法律责任界定明确，如实告知客户。

银行需持续加强保险代销业务可回溯管理。网点负责人对“必须复检”的保险双录逐笔调阅检查，分行每季度对支行双录、监控录像进行抽检，检查有权销售人在进行保险双录时是否存在错读、漏读话术或违规承诺收益等情况。客户在手机银行购买保险产品，在取得客户同意后，在销售页面的操作将被记录。

七、服务质量及营业秩序

难事显担当 服务见真情

一、案情简介

2024年6月27日，某银行网点接到客户求助，客户称其家人5年前因疑似抑郁症，将辛苦在外打工所挣的钱全部剪碎，随后在自家楼顶自杀身亡，家里留下四个未成年的孩子。事发后客户辗转多家银行寻求帮助，但因涉及的残币碎片超过10万片，且最小的只有指甲盖大小，多家银行均表示爱莫能助。目前一家人生活困苦，却只能守着一大包被剪碎的钱无能为力。客户此次抱着试试看的心里来到该网点，希望网点工作人员可以为其解决困境。

二、处理过程及结果

网点负责人接到客户求助后，第一时间了解残币具体情况。因客户提供的残币数量较多且残损严重，兑换工作非常复杂。网点向上级行汇报后，上级行迅速作出决定，指派现金中心的四名业务骨干前往网点进行支援，组成工作小组加班加点开展残币清点及兑换工作。经过多次尝试摸索，工作人员决定先对碎片进行清理，然后进行版本区分，再进行部位、形状区分，最后在放大镜下根据纹路特征一片一片进行拼接。经过二十多天的艰辛努力，工作小组完成了全部残币拼接，最终按照残损人民币兑换标准，为客户兑换了32600

元。至此，困扰客户五年之久的残币兑换问题终于得以解决，客户备受感动，为网点送上写有“思民生 解民难 办实事 暖民心”字样的锦旗。

三、法律分析

1.为公众兑换残损人民币是银行的法定义务。《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》（中国人民银行令〔2003〕第7号）第三条规定：“凡办理人民币存取款业务的金融机构（以下简称金融机构）应无偿为公众兑换残缺、污损人民币，不得拒绝兑换。”金融机构应当切实履行法定义务，无偿为公众兑换残损币，不拒绝、不推诿，树立积极良好的社会正面形象，保证人民币正常流通，维护人民币流通秩序。

2.银行应针对性开展金融知识教育宣传。《银行保险机构消费者权益保护管理办法》第三十四条规定：“银行保险机构应当开展金融知识教育宣传，加强教育宣传的针对性，通过消费者日常教育与集中教育活动，帮助消费者了解金融常识和金融风险，提升消费者金融素养。”目前金融消费者对于人民币残币兑换方面的金融知识相对缺乏，加快这方面金融知识的教育普及，对于加快市场流通中残损人民币回笼、增强金融消费者正确使用人民币的意识、监督银行工作人员正确履职等方面均具有积极意义。

四、案例启示

一是践行“金融为民”理念，提升“金融为民”温度。

人民币残币兑换对营业网点来说是一件费时、费力的“苦差事”，但是却能实实在在解决百姓心中的“烦心事”。本案例中，面对一个困扰客户五年之久的棘手问题，该银行始终秉承金融为民的服务原则，急客户之所急，以真心、真情、真诚倾力解决客户急难愁盼问题，以实实在在的行动践行了银行金融机构的责任与担当。

二是健全工作机制，夯实服务基础。人民币残损后真假鉴别的难度大，部分银行工作人员因对残损币兑换标准把握不准而导致兑换难。残损人民币兑换工作是金融机构为社会无偿提供的一项金融服务，兑付难既会损害金融消费者的合法权益，也会影响金融机构的社会服务形象。为有效规范和提升人民币残损币兑付工作的合规开展，银行业金融机构应从以下几方面进一步健全相关工作机制，为本行残损币兑换服务工作打下良好基础。一是加强从业人员的教育培训，组织临柜人员认真学习《中华人民共和国人民币管理条例》《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》《中国人民银行不宜流通人民币挑剔标准》等法律法规和监管政策，准确掌握残损人民币兑换标准，切实维护金融消费者合法权益；二是制定残损人民币兑换工作管理机制，建立奖惩考核办法，调动临柜人员兑换残损币的积极性和主动性，树立良好行业形象；三是积极与政府惠民服务平台相对接，推进残损币兑换线上预约新模式，搭建金融消费者与银行业金融机构线上

沟通桥梁，真正实现为民服务“零距离”。

三是普及金融知识，提升金融素养。目前金融消费者尤其是农村消费者及老年消费者缺乏保护人民币的常识，一些群众有“攒钱”的习惯，到银行储蓄的意识较差，往往将现金埋藏地下，或藏入炕洞、灶台或粮仓等处，致使人民币严重霉变，或被鼠咬、火烧，不仅造成不必要的损失，而且给后续残币兑换鉴定工作带来了一定的难度。银行金融机构应采取柜面宣传与深入农村、社区服务站相结合的方式，面向农村消费者及老年消费者加强爱护人民币的长效教育宣传。同时在教育宣传过程中应引导金融消费者提升依法维权意识，遇到金融纠纷时有效借助相关救济途径来维护自身合法权益。

坚守原则 温情处置——上门服务化解消费者投诉

一、案情简介

5月23日，A银行消费者权益保护部接到张先生投诉，投诉人反映其母亲有一张纸质大额存单到期了，需要办理后续手续；同时银行卡也快要到期了，希望能保号换卡。因其母亲患有阿尔兹海默症，长相有一些变化，和身份证比对不成功，银行不为其母亲办理业务。投诉人要求银行解决问题。

二、处理过程及结果

收到投诉后，A银行立即进行了调查核实。经查，5月14日，张先生来到A银行代其母亲李女士办理大额存单到期销户业务。张先生试了几次密码，均被提示密码错误，而其母亲李女士生病住院，无法到银行网点办理业务，同时又需要该笔资金治病。了解情况后，支行工作人员本着便利客户的原则，主动提出在李女士方便时，上门为其办理密码重置、转账等业务。

5月22日，银行工作人员第一次上门服务，但现场情况远比之前设想的复杂。李女士因生病导致外貌与身份证照片差别较大，无法通过银行人脸识别系统进行身份验证，同时李女士意识较为模糊，无法清晰表达意愿。为了保护存款人利益，银行停止了业务办理。

张先生对银行的做法非常不理解，认为银行是不希望存

款转出，是故意刁难，因此进行了投诉。

为了保护存款人利益，同时解决李女士亟须资金治病的难题，A 银行迅速召集分行运营、合规、消费者权益保护等相关部门共同研究，认为该笔业务的难点在于核实客户身份和意愿两个方面，解决措施一是李女士本人恢复意识后更新公安系统信息；二是确定法定代理人或法定监护人，对确定结果进行公证，再由法定代理人或法定监护人代为办理。

5 月 24 日，A 银行多个部门工作人员、支行负责人共同与张先生进行了当面沟通，再次解释了监管机构、银行在保护存款人利益方面的相关规定，同时建议在李女士意识不清醒的情况下，认定法定代理人或法定监护人身份后再行办理。

充分沟通后，张先生认识到银行相关规定的目的是保障存款人的资金安全，也接受了银行的建议，一边办理法定监护人手续，一边抓紧为母亲治病。万幸的是，李女士的病情出现了好转，意识恢复清醒。张先生先是更新了李女士在公安系统的身份信息，又于 7 月 16 日再次联系 A 银行上门服务。该行选派经验丰富的运营人员及时上门，于当日顺利完成了李女士密码挂失、转账等业务，李女士的资金得以顺利转出。7 月 24 日，张先生专程到 A 银行表达了对该行的感谢，

三、法律分析

（一）《银行保险机构消费者权益保护管理办法》第三十条规定：银行保险机构应当合理设计业务流程和操作规范，

在办理业务过程中落实消费者身份识别和验证，不得为伪造、冒用他人身份的客户开立账户。从保障客户存款账户安全角度出发，账户办理信息变更等事宜必须由客户本人办理。

（二）《关于改进个人银行账户服务加强账户管理的通知》（银发〔2015〕392号）第三条规定：“因行动不便、无自理能力等无法自行前往银行的存款人办理挂失、密码重置、销户等业务时，银行可以通过与客户约定采取上门服务方式办理，也可以在风险可控并有效核实客户身份和意愿的前提下，由当事人委托代理人代为办理。”

四、案例启示

（一）提高政治站位，践行“金融为民”使命。本案例中，银行部门协同、分支联动，积极与客户沟通，多次上门办理业务，以实际行动践行了金融工作的政治性、人民性，保护了金融消费者合法权益。

（二）健全工作机制，规范特事特办流程。随着我国老龄化程度加剧，消费者的个性服务需求不断增加，服务场景日趋多元化，需要同步健全具有自身特色、符合监管和行内制度要求的特殊场景下客户服务工作机制。本案中，银行对有需求的消费者坚持上门服务，在支行遇到难以解决的问题时迅速启动了分支行、多部门的会商机制，在短时间内形成了解决方案，为规范高效做好“特事特办”打下坚实制度基础，为改善客户服务体验起到有力支撑。

（三）强化合规操作，保障客户合法权益。本案例的疑难之处在于存款人李女士处于无意识状态，无法核实客户意愿。银行在为特殊金融消费者提供个性化服务的同时，严格执行《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国民事诉讼法》和《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》等法律法规，杜绝以习惯、人情代替制度办理业务，切实保护金融消费者合法权益。

客户意外摔伤 银行协助理赔

一、案情简介

2023年12月15日郭女士到某行ATM机区域办理取现业务。由于接连几日的降雪天气，客户鞋底有积雪，导致进入该区域后不慎摔倒。客户当时觉得无大碍，不想麻烦工作人员，办完自助业务后自行离开。傍晚到家后客户感觉手臂疼痛难耐，前往医院就医，经检查，确诊为手腕骨折。次日，郭女士联系银行工作人员，将事情经过告知并询问银行如何处理。

二、处理过程及结果

该行工作人员首先对客户病情表示了关心，对其情绪进行了安抚，然后第一时间上报支行行长。支行长对该事件高度重视，立即对自助银行区域进行全面整改，避免再次发生意外事件；随即上门对郭女士进行看望慰问；并就此向上级行咨询意外事件相关保险保障事宜。了解到总行为全行所有经营机构投保了某保险公司的“公众责任险”后，该行全程跟进，与保险公司对接说明了事故情况。保险公司也表示本次事故在承保范围内，待客户治疗康复后可提供医疗凭证及发票单据，再根据客户情况进行赔付。郭女士治疗结束后向银行提供了所有医疗凭证，该行当天提交至保险公司进入定损流程，保险公司对客户自费部分进行了及时全额赔付。客

户表示对该行本次事件处理态度由衷感谢，对该行的服务给予了高度认可。

三、法律分析

1.《中华人民共和国侵权责任法》第三十七条“违反安全保障义务的侵权责任”规定“宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。因第三方的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；管理人或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。”

2.《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。”

银行营业网点作为商业银行的营业场所，应做到使他人免受人身及财产损害的义务，采取必要的措施防止损害的发生或者减轻损害。本案例中，银行网点勇于承担责任，通过积极与保险公司协调理赔的方式，使该事件得到妥善处理。

四、案例启示

1.加强营业网点安全管理，提升客户服务体验

营业网点是维系客户关系的主要渠道，银行在营业场所应配置齐全的服务设施，并对营业场所服务设施做好安全排

查，确保各类服务设施正常运行。

2.制定有效应急预案，积极应对突发情况

营业网点应制定翔实有效的应急预案，并及时组织员工进行安全演练，提高员工应急处置操作技能，避免因处理不到位引发客户投诉，更好的服务客户。

银行拒绝兑换硬币引发投诉

一、案情简介

2023年12月4日，银行接到客户朱先生投诉：反馈其周末至银行网点办理兑换硬币业务，银行工作人员拒绝兑换个别有污渍硬币，客户认为银行应无偿为公众兑换残缺、污损人民币，对此客户表示不满，要求银行帮助解决兑换事宜，遂提出投诉。

二、处理过程及结果

银行接到工单后，第一时间组织人员进行核查。经核实，客户朱先生2023年12月2日至银行兑换硬币，当天值班工作人员鉴别、兑换硬币921枚，其中24枚硬币因污损或损毁无法通过人工鉴别退还客户，并告知客户因残缺硬币鉴别困难需工作日至人行鉴别或由银行其他专业人员鉴别才能兑换。

接到投诉后，银行及时安排工作人员与朱先生电话沟通解释，将核实情况告知客户并安抚其情绪，告知其周末工作人员专业能力有限未能鉴别其残缺硬币，表示愿意由银行专业工作人员为其提供上门兑换服务，客户表示满意。

三、法律分析

1. 《中华人民共和国人民币管理条例》第二十二条规定：“办理人民币存取款业务的金融机构应当按照人民银行的

规定，无偿为公众兑换残缺、污损的人民币，挑剔残缺、污损的人民币，并将其交存当地人民银行。”

2.《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》第三条规定：“凡办理人民币存取款业务的金融机构（以下简称金融机构）应无偿为公众兑换残缺、污损人民币，不得拒绝兑换。”基于上述规定，金融机构具有为公众兑换残缺、污损人民币的义务，不得拒绝履行义务，推诿责任。

3.《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》(中国人民银行令〔2020〕第5号)第三十五条规定：“金融消费者与银行、支付机构发生金融消费争议的，鼓励金融消费者先向银行、支付机构投诉，鼓励当事人平等协商，自行和解。金融消费者应当依法通过正当途径客观、理性反映诉求，不扰乱正常的金融秩序和社会公共秩序。”

本案中，银行周末值班工作人员因专业能力不足以鉴定残缺、污损硬币且解释不到位而引起客户不满。银行通过上门服务解决了客户硬币兑换事宜。

四、案例启示

1.金融机构应严格贯彻落实相关制度要求，加强对人民币的管理，及时做好各项政策解读，通过内部培训提高从业人员识别残缺、污损人民币能力，避免因自身知识掌握不全导致金融消费者误解，不得拒绝兑换残缺、污损的人民币，切实履行人民币兑换义务。

2.金融机构要通过多种形式、广泛开展金融知识宣传教育，加大反假币、人民币识别等金融知识宣传普及力度，提升社会公众的金融素养。

3.金融消费者应加强金融知识的学习，从自身做起，爱护人民币，保持人民币整洁、完整，提高识别真假币的能力，当自身权益受到侵害时，要积极与金融机构协商解决，切实保护自身权益。

VIP 客户优先办理业务引发的纠纷

一、案情简介

2023 年春节期间，某网点接到一笔客户投诉，张女士称其陪同母亲在等待办理业务时，看到有位在自己后面进来的客户，取号后在大堂经理的引导下绕至后面的柜台办理业务，而自己和已经年过 70 的老人却要排很久的队。同是银行的客户，对此张女士十分不满，认为网点不应该将客户分成三六九等，客户体验感差，随后投诉该行。

二、处理过程及结果

张女士在拨打电话前，网点大堂经理已进行情绪安抚，并进行解释，VIP 客户优先服务是针对网点高端客户的一项福利政策，而且网点设置 VIP 柜台，并没有耗用普通窗口的人力资源，在 VIP 柜台空闲时，仍可正常接待普通客户。但客户情绪仍然激动，故拨打投诉电话。了解到张女士的不满情绪后，网点负责人立即致歉，并在 VIP 客户办理完业务后将普通号客户分流至 VIP 柜台进行业务办理，双方最终达成和解。

三、法律分析

1. 《中国银行业文明服务公约》第七条规定：“银行应保证营业网点适当、合理地安排营业窗口和工作人员，提高工作效率，缩短客户等候时间，切实解决客户排长队的问题。”

本案例中，投诉人确实等待时间较长，又看到后来者在自己之前办理了业务，更加激化了矛盾，引起了投诉。因智能化设备的普及，大多银行撤并窗口，将工作人员释放至大厅协助客户办理业务，网点应根据排队人数的多少，实行弹性窗口制度，遇到客流量激增的情况应立即增加柜台，减少客户排队等待时间。

2.《中国银行业文明服务公约实施细则（试行）》第十条明确了“公平公正”原则，即对待客户应做到公平、公正，保证客户的正当权益不受侵害。本案例中，张女士和VIP客户确实享有同等办理业务的权利，后续网点通过引导分流，为等待的客户办理业务，保证了客户的权利，让每个消费者都能真正享受到及时、公平、优质的服务，这是银行应尽的义务。

3.《中华人民共和国合同法》第六十条规定：“当事人应当遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务”。协助义务要求合同当事人应互为对方行使合同权利履行合同义务提供照顾和便利，促使合同目的圆满实现。本案例中，网点应该为客户办理业务提供自身可能予以提供的方便，根据实际情况在客户排队现象严重的情况下主动维护客户秩序，引导客户分流办理业务。

四、案例启示

客户排队等候时间长、VIP客户插队办理业务是各银行

普遍存在的问题，在银行开门红期间表现尤为突出，成为亟待解决的一大难题。本案例给我们以下几点启示。

1.改善金融服务供给。坚持以人为本，把人民的利益作为一切工作的出发点和落脚点。在“优胜劣汰”的市场竞争机制下，只有重视客户利益尤其是普通大众客户的利益才能赢得市场，才能提高人民群众金融服务的获得感、幸福感和安全感。因此，建立多层次、多渠道的金融服务系统势在必行，增设银行智能柜台、拓展网上银行和电话银行的服务功能，使客户能够多途径办理取款、转账、购买产品等业务，以此减轻柜台的压力，减少客户排队时间。

2.提升服务意识。服务经理应当主动引导客户办理业务，指导客户使用自助设备，为客户提供全方位、个性化的服务。比如服务经理可以帮助过号客户与下一个叫号的客户协商沟通办理顺序，表现出银行员工主动协调的意识及诚意解决问题的意向；网点可以在大厅电视、智能柜员机上播放金融宣传片、理财宣传小知识等，或是设置一些简单的互动小游戏，增长客户的金融知识的同时，也能缓解客户因排队时间过长导致的烦躁、愤怒，转移客户的注意力。

3.加强适老金融关爱服务。目前网点柜面办理70%以上均为中老年客户，围绕全民尊老敬老的大环境背景，针对老年客户视力差、反应迟钝等问题，网点应提供合理化适老服务。针对案例中与投诉人一起等待办理业务的老人，网点可

以提前开放绿色通道，为等待时间较长的老年客户提供专属通道、专人引导。

八、涉及老年人和残疾人等特殊群体

账户改名遇难题 履职尽责显担当

一、案情简介

2023年9月13日某客户在某银行表示：在当地公安机关办理了改名手续，现需要变更银行卡上的户名，但相关业务办理过程中被退回，客户对此表示不解，想要了解被退回原因。

二、处理过程及结果

该银行工作人员接到客户诉求后一边安抚客户，一边呼叫网点负责人。通过沟通了解到客户是少数民族，因为曾用名过长在生活中遇到了诸多不便，便向公安机关申请修改了姓名。此次申请变更户名的账户是客户的工资卡，临近发工资，因为名字没有变更将影响到工资入账。柜员首先查询了其业务办理记录，发现后台授权中心退回原因为修改前个人法定名称与户口本不一致。

为进一步了解不一致的产生原因，网点负责人对客户证件资料进行了核查，通过核查发现，客户户口本上由于派出所打印机故障造成曾用名最后一个字重叠，造成上传的授权图片中户口本上登记的曾用名比修改前个人法定名称少了一个字，因此业务的办理被退回。为了验证客户资料的真实性，同时做到让客户少跑路，网点负责人与客户户籍所在地

派出所进行了联系，核实户口本证载信息与修改前个人法定名称是否一致。确定信息属实后，网点负责人立刻与远程授权中心沟通后协助客户快速办理了账户户名变更手续。当日客户便拨打银行服务热线表扬两位工作人员，服务态度好、工作认真负责，为其解决了账户户名变更的难题。

三、法律分析

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十四条规定，消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，享有个人信息依法得到保护的权利。《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》第十四条规定，银行、支付机构应当尊重社会公德，尊重金融消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族或者国籍等不同实行歧视性差别对待，不得使用歧视性或者违背公序良俗的表述。

本案中银行工作人员能够坚持以人民为中心，以法律为依据，以事实为准绳的处理原则，未拘泥于材料的证明形式，积极进行核查，主动承担责任，用实际行动让消费者的受尊重权得以落实。

四、案例启示

（一）以尊重的态度了解他人的体验

本案中柜员能够主动与客户换位思考，充分尊重客户的姓名权。通过厅堂服务沟通技巧的运用，认真倾听客户诉求，

疏导客户情绪，表达对客户体验的理解，让客户感受到了柜员感同身受的同理心，使其情绪得以平复，为后期处理客户问题，奠定了良好的沟通基础。

（二）履职尽责做好客户调查工作

合规经营是银行发展的生命线，本案中网点负责人能够从保护消费者受尊重权的角度出发，在第一现场准确识别客户业务需求，本着客户调查和客户资料的验证以实地调查为主，间接调查为辅的原则，主动联系公安机关核实资料，及时处置、主动担当，成功预防一起投诉发生，以优质的服务和认真的工作态度，赢得了客户的赞誉。

（三）为群众办实事践行金融为民初心

本案中银行工作人员用自己的实际行动为群众解决了生活中的难题。人民群众的关切点，就是银行服务的着力点。金融消费者权益保护作为金融工作中最贴近人民、与人民联系最为紧密的领域，必须始终把人民对金融的需要、群众对金融的关切放在心上，把暖民心、惠民心的事办好。

“无声沟通，温暖传递” 银行助力听力障碍客户顺利 办理业务

一、案情简介

在一个风和日丽的下午，某银行支行迎来了一位特殊的客户——李先生，他是一位听力严重受损的个体经营者。李先生因业务需要，急需调整其手机银行的转账额度以便进行一笔大额交易。然而，当他踏入银行大厅，面对热情却未能准确理解其需求的客户服务经理时，一场因沟通障碍而起的“小插曲”悄然上演。

客户服务经理小李按照常规流程询问李先生需要办理的业务，但由于李先生听力受限，加之初次面对此类情况略显紧张，多次尝试回答却未能被准确理解。小李误以为李先生并无具体业务需求，便礼貌地结束了对话，转而服务其他客户。然而这一举动却让李先生感到被忽视与无助，情绪逐渐激动，最终忍不住用力拍打了填单台桌面，引起了周围人的注意，一场纠纷即将发生。

二、处理过程及结果

（一）及时发现，主动介入。

网点营运主管刘女士敏锐地察觉到了厅堂内的异常，迅速从后台走到前台，用温和而坚定的语气询问情况。观察到李先生的特殊状况后，刘女士立即意识到问题的根源在于沟

通障碍，于是迅速采取行动，从办公桌上取来纸笔，写下“请问您需要办理什么业务？”的字条递给李先生。

（二）无声对话，建立信任。

李先生看到字条后，紧锁的眉头瞬间舒展，他接过笔纸，认真地写下自己的需求：“需要调整手机银行转账额度”。刘女士仔细阅读后，通过纸笔继续与李先生进行详细的沟通，包括确认转账额度、身份验证等流程。整个过程中，刘女士耐心细致，确保每一步操作都准确无误，并适时给予鼓励的眼神和微笑，让李先生感受到了前所未有的尊重与温暖。

（三）业务顺利办理，情感桥梁搭建。

经过一番细致的书面交流，李先生的手机银行转账额度调整申请最终得以成功办理。办理完毕后，李先生不仅向刘女士竖起了大拇指表示满意，还通过手语表达了自己的感激之情：“谢谢！”。这一刻，无声的交流超越了言语的界限，搭建起了一座理解与信任的桥梁。

（四）持续关怀和优化。

为了确保李先生未来能够更顺畅地享受银行服务，刘女士还主动添加了李先生的微信，并向他介绍了银行为特殊客户群体提供的便捷服务措施，如手语服务预约、无障碍设施使用指南等。同时，刘女士也向分支行反映了此次事件，建议加强员工对于特殊客户群体服务意识的培训，提升全员的服务能力和应急处理能力。

三、法律分析

《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（银保监会令〔2022〕第9号）第三十七条规定：“银行保险机构应当不断提升服务质量，融合线上线下，积极提供高品质、便民化金融服务。提供服务过程中，应当尊重消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不得进行歧视性差别对待。”第三十九条规定：“银行保险机构应当充分保障残障人士公平获得金融服务的权利，加快线上渠道无障碍建设，提供更加细致和人性化的服务。有条件的营业网点应当提供无障碍设施和服务，更好满足残障人士日常金融服务需求。”相关要求，银行应充分保护消费者受尊重权，特别要通过完善软硬件，强化对于残障人士等特殊群体的保护。本案例中，由于沟通方面的原因，银行未意识到客户听力受限，未能及时提供服务，但当发现客户存在特殊情况后，及时采取有效措施，为客户办理了业务，得到了客户的认可，保障了客户的受尊重权。

四、案例启示

（一）增强服务意识，提升应急能力。银行员工应时刻保持高度的服务意识，对客户任何异常行为保持敏感，及时采取有效措施解决问题。同时，加强应急处理能力培训，确保在紧急情况下能够迅速、准确地应对。

（二）注重无障碍环境建设。银行应积极响应国家关于无障碍环境建设的号召，不断完善服务设施，优化服务流程，

为特殊客户群体提供更加便捷、高效的金融服务。

（三）加强沟通与理解，持续关怀与反馈。在面对特殊客户群体时，银行员工应主动寻求合适的沟通方式，如书面交流、电子设备等，以确保双方能够顺畅沟通，理解彼此的需求和意图。同时，银行应建立长效的关怀机制，对特殊客户群体进行持续的关注和跟进，及时收集并反馈客户的意见和建议，不断优化服务流程和服务质量。

继承销户遇阻碍，银行多方解疑难

一、案情简介

“今天这个事要是办不下来，我们晚上就住在银行，不走了！”下午，一位女士带着八旬老人和小伙来到 A 银行网点，由于业务一时没法完成，情急之下客户便向网点工作人员如此说道。

二、处理过程及结果

原来是某女士来 A 银行给已故的亲哥哥办理销户，并想要取出账户里的剩余存款。跟着她一起来的老人和小伙就是她哥哥的直接继承人（存款人的母亲和儿子），但由于老人年龄太大，孩子子又有智力障碍，只好由该女士代为办理。

了解清楚情况后，网点工作人员立即受理了该女士提交的材料，可没想到办理过程中却遇上了难题。由于相关账户绑定了证券的业务，必须解绑后才能销户，而某女士又因为不清楚 A 银行卡密码无法顺利解绑。网点工作人员马上联系了证券公司，但被告知需要某女士本人到深圳的开户网点办理死亡销户手续才行。此时，某女士及其家人非常着急并表示取不出这笔钱，下个月房贷就还不上。

网点工作人员先抚慰客户情绪并多方了解寻找办法。最后经过不懈努力与多方沟通后，终于帮某女士找到了切实可行的办法。证券公司答应帮忙收集材料转送给深圳营业部，

女士也通过登录哥哥之前证券 app，成功解绑了账户。

解决完这一难题后，某女士又回到 A 银行网点顺利办理了销户，取出了账户里的钱。临走前，她拉着网点工作人员的手连连道谢。

三、法律分析

《中国人民 A 银行关于改进个人 A 银行账户服务加强账户管理的通知》（银发[2015] 392 号）第三条规定：“银行可根据自身风险管理水平、存款人信息核验方式及风险等级，审慎确定代理开立的个人银行账户功能……因身患重病、行动不便、无自理能力等无法自行前往 A 银行的存款人办理挂失、密码重置、销户等业务时，银行可采取上门服务方式办理，也可由配偶、父母或成年子女凭合法的委托书、代理人与被代理人的关系证明文件、被代理人所在社区居委会（村民委员会）及以上组织或县级以上医院出具的特殊情况证明代理办理。”银行在严格执行监管规定的同时，可以采取上门服务等方式，为行动不便、无自理能力等无法自行前往银行的消费者提供安全、便捷、优质、高效、人性化的金融服务。另外，中国人民银行和国家金融监督管理总局在 2024 年 4 月 19 日联合发布的《关于已故存款人小额存款提取有关要求的通知》也旨在进一步优化金融服务，便利群众办理存款继承。其主要内容包括提高账户限额、扩大简化提取范围、明确查询账户交易明细要求、加强金融服务、履职尽责

机制、政策宣传和培训等，进一步便利群众办理小额存款继承业务。

四、案例启示

存款人去世后，继承人因不知道其银行卡密码或卡关联业务等情况，在支取已故存款人卡里的资金时，往往会遭遇重重困难。继承销户遇阻碍，银行应坚持“金融为民”的服务理念多方解疑难，耐心服务，助力已故储户法定继承人支取存款，解决群众的急、难、愁问题。

关爱特殊群体之盲人开户

一、案例简介

2024年，A银行接到W先生投诉电话，称前往多家网点均被拒绝开户，要求A银行网点工作人员协助开户，称需要开立个人银行卡用于结算未来工资收入。

二、处理过程及结果

收到W先生投诉后，A银行立即进行调查处理。经了解，因W先生为盲人，其及其监护人已经辗转多家银行，但都被以业务无法代理签字，及人脸识别拍照不通过为由拒绝了W先生的开户申请。了解情况后，A银行询问W先生所在地址，为其推荐附近网点办理开户业务。A银行网点工作人员接待W先生及其监护人后，网点工作人员收集了W先生残疾证明等相关资料留存、与用人单位电话核实雇佣关系、开户意愿是否真实等信息，并为W先生讲解智能柜台每一步开户流程。后整个开户过程同步录音录像。开户完成后，银行提醒W先生注意合规用卡，不得出租出借卡片，谨防电信诈骗，客户表示感谢。

三、法律分析

1. 《中华人民共和国民法典》第十八条、第二十二条对民事行为能力及限制民事行为能力人的定义，盲人不属于限制民事行为能力人，应和正常人享受同等民事权利。残疾人

在政治、经济、文化、社会和家庭生活等方面享有同其他公民同等的权利。残疾人的公民权利和人格尊严受法律保护。禁止歧视、侮辱、侵害残疾人。

2. 《关于进一步完善残障人士银行服务的自律要求》第五点要求：“会员银行应在确保残障人士享受与其他客户平等权利基础上，充分考虑各类残障人士需求，尽可能提供便捷的人性化服务。（一）有书写障碍的残障人士办理开户、存款、取款、挂失及贷款等业务时，可以使用按手印并加盖本人图章的方式代替签名；对上肢残疾不能按手印的客户，在查阅有效身份证件确认本人身份后，可以使用加盖本人图章的方式代替签名；对可以签字的视力障碍客户提供签字框工具或相应服务措施，便于视力障碍客户签名。”

3. 《银行保险机构消费者权益保护管理办法》第三十七条规定：“银行保险机构应当不断提升服务质量，融合线上线下，积极提供高品质、便民化金融服务。提供服务过程中，应当尊重消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不得进行歧视性差别对待。”第三十九条规定：“银行保险机构应当充分保障残障人士公平获得金融服务的权利，加快线上渠道无障碍建设，提供更加细致和人性化的服务。有条件的营业网点应当提供无障碍设施和服务，更好满足残障人士日常金融服务需求。”

本案例中的 W 先生虽为盲人，但能够做出自主判断，是

完全民事行为能力人，因此在风险可控的情况下，可以通过全程录音录像，工作人员逐条朗读合约条款且本人同意后办理相关业务。

四、案例启示

1. 一线员工应加强对于特殊群体的服务意识，树立公平对待消费者的服务理念，为特殊群体提供更为温暖、人性化的金融服务。

2. 银行应加大对残疾人等特殊群体的关注力度，了解并掌握重点人群的金融需求，积极支持特殊群体获得必要、及时的基本金融产品和服务。积极探索为不同类型客户提供更加便捷适当的服务，更加注重实质平等、实质公平，充分保障金融消费者的合法权益。同时，鼓励残疾人群运用正当途径维护个人权益。

协助特困老人应急赎回代销理财，三方调解化纠纷

一、案情简介

80多岁老年客户吕先生，于2024年4月23日通过手机银行自行购买了某银行20000元封闭期为360天持有的代销理财产品。客户于次日发现购买错误，不是自己想购买的产品类型，咨询该银行客服中心要求撤单，由于产品为购买日T0起息，故已无法办理撤单手续。

客户急于撤单，又先后在4月25日，4月26日就要求撤单一事向监管部门反映并向金融调解中心申请金融调解。

二、处理过程及结果

客户吕先生向银行提出撤单请求，客服和支行按照理财销售的规则和流程向客户进行了耐心细致的解释，封闭理财成立后无法撤单的规则，客户不认可，坚持要求撤单，支行也告知客户可选择通过调解、仲裁、诉讼等的途径解决纠纷。吕先生后续开始到监管部门进行现场投诉，银行支行及时前往监管部门做客户解释工作，但由于客户年事已高且有癌症等重疾病症需要随时用钱，故不能承受1年的长期产品，继续坚持撤单。了解客户实际困难后，该银行支行及时报告分行寻求解决方案。总分行相关部门高度重视，积极联系理财发行机构，针对客户特殊情况，为此笔理财办理了特殊原因理财赎回业务操作，于5月初理财赎回资金到账，并在金融

调解中心帮助下与客户多次沟通，最终为客户成功解决了困难和问题，客户对此表示满意。

三、法律分析

根据《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》第十二条规定：“银行、支付机构应当根据金融产品或者服务的特性评估其对金融消费者的适合度，合理划分金融产品和服务风险等级以及金融消费者风险承受等级，将合适的金融产品或者服务提供给适当的金融消费者”。

根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》第三十七条规定“银行保险机构应当不断提升服务质量，融合线上线下，积极提供高品质、便民化金融服务。提供服务过程中，应当尊重消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不得进行歧视性差别对待”。

根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》第十六条规定：“银行保险机构应当健全矛盾纠纷多元化解配套机制，积极主动与消费者协商解决矛盾纠纷，在协商不成的情况下，通过调解、仲裁、诉讼等方式促进矛盾纠纷化解”。

本案中，客户通过银行客服和金融调解中心多次要求理财撤单，在得知相关情况后，银行工作人员切实考虑到客户高龄和疾病的困难，积极沟通理财产品发行机构，及时为客户赎回资金解决了客户就医问题，对纠纷进行了有效化解。

四、案例启示

银行要坚持以人民为中心的价值取向，全面践行金融工作的政治性、人民性，牢固树立“金融为民”理念，切实履行消费投诉处理主体责任。

一是要不断建立健全纠纷化解机制，对于收到的消费投诉，在充分与投诉人沟通协商后仍无法达成一致的，应主动向当地银行业保险业纠纷调解组织申请调解，做到能调尽调；投诉人主动提出调解的，应当积极配合，有效化解矛盾纠纷，切实维护金融消费者合法权益。

二是充分落实特殊群体金融服务工作要求，按照“风险可控、人性服务”的原则处理特殊人群服务需求。加强对特殊群体的金融知识普及教育，提高特殊群体对金融产品和服务的了解程度，尤其是对便利政策、便捷服务的熟悉了解，有效保护金融消费者合法权益。

老人遭遇手机银行更新困境，银行客服专员及时解难

一、案情简介

八旬老人 Z 先生向银行客服热线投诉，反映其手机银行被强制更新界面而无法使用。客户 Z 因对手机银行操作不熟练，经过一周尝试仍未成功安装和使用新版本，已影响其查看理财产品等日常金融活动，并由此深陷焦虑。

二、处理过程及结果

客服接诉后，联系客户详细讲解手机银行更新操作流程，并给予情绪安抚。在沟通中，处理人员发现客户因年事已高，对手机操作存在一定困难，且对手机银行版本更新已存在抵触情绪，较难在线解决客户问题，故当即申请启动行内协同处置机制。通过与总行业务主管部门及客户所属经营单位迅速联动，制定专属处理方案，协调客户就近网点提供上门服务，以面对面指导方式更直观地帮助客户解决问题。

客服投诉处理专员联系客户 Z 告知该解决方案，客户得知这一消息后深表感谢。后就近网点加急落实相关审批机制，并协调人员上门服务。在网点人员帮助下，客户成功更新手机银行并恢复正常使用。

客服投诉处理专员在接到网点反馈结果后再次回访客户，客户对银行急客户之所急、为客户解忧的行为表示高度赞扬。事后特地寄来一封手写感谢信，信中不仅对银行网点

人员上门服务表示感谢，还称赞了银行客服人员老年客户的全流程关怀。

三、法律分析

1、消费者权益保护

根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》(9号令)规定，消费者享有知情权和自主选择权等基本权利。在本案例中，客户对手机银行强制更新的困惑和抵触情绪，反映出知情权未得到充分保障。银行在提供服务时，特别是针对老年客户，应当充分尊重他们的需求和选择，确保在提供手机银行版本更新时，给予明确的引导和充分的解释，使客户了解更新的必要性以及更新内容可能带来的变化，并让客户能够自主决定是否进行更新。

2、特殊群体的金融服务保障

根据《关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》和《关于银行业保险业做好金融“五篇大文章”的通知》等文件要求，银行保险机构应致力于打造适老手机银行APP，推动金融适老化改造，提升老年人金融服务体验。这要求银行在设计和更新手机银行时，需充分考虑老年用户的操作习惯和需求，提供简单、易用、直观的界面和操作流程，减少他们的使用障碍。

本案例中银行通过提供上门服务的方式，帮助客户解决手机银行更新问题，这体现了银行对老年客户特殊需求的积

极响应，也是对老年人权益的一种间接保障。

四、案例启示

本投诉案例中银行客服能积极联动协调各相关部门及经营单位，迅速响应客户需求并提供行之有效的解决方案，充分展现了“金融为民”“服务为民”的理念，对于消费者特别是老年消费者的合理诉求，应当结合法律法规给予适当的关照和支持，同时不断健全完善消费者服务体系。当然，在类似案例处理中也可以再考虑以下几点：

1、进一步关注老年客户特殊需求：在金融服务设计时，应考虑到不同客户群体间需求差异，特别是对于操作智能设备可能存在困难的老年客户，应提供更加人性化、易于理解的服务流程和指导。

2、加强消费者教育和信息透明度：金融机构应加强对客户的金融教育，提高客户对金融产品与服务的认知水平，尤其是在面对老年客户时，应以更为浅显易懂的方式进行展示或沟通，并提供便捷的操作指引。

3、完善客户服务响应机制并探索多渠道服务模式：金融机构应持续完善健全客户反馈和投诉处理机制，确保客户问题能够得到更高效的解决。对于此类案例，可进一步探索视频服务、同屏指导等多渠道远程服务方式，以满足不同客户群体需求，特别是对于操作不便的老年客户。

银行上门为瘫痪老人办理社保卡损坏换卡业务

一、案情简介

2024年8月，客户齐先生到某信用社网点咨询业务，称其妻子办理的社保卡损坏无法使用，每月都需使用社保卡到药店买药，现无法正常使用社保卡买药，但他妻子由于年迈瘫痪，本人无法到网点办理社保卡损坏补办业务，咨询办理社保卡损坏换卡可否由自己代替妻子办理。网点工作人员告知客户，这是特殊业务，涉及客户的资金安全，需要客户本人办理，但鉴于齐先生妻子的特殊情况，工作人员可上门服务，需亲见齐先生妻子签订委托齐先生办理社保卡损坏换卡业务的授权书。

二、处理过程和结果

网点工作人员了解到老年人的情况后，及时与齐先生确定好上门服务的时间，详细的了解了老年人需要办理社保卡损坏换卡的具体信息，并告知齐先生需要准备资料。在约定日当天，工作人员提前与齐先生取得了联系约定好时间。因上门办理特殊业务需要双人，该网点安排了两名工作人员前往老年人家中，并携带所需的手续和材料进行办理。在老年人家中，工作人员耐心地向齐先生及其妻子李女士解释办理流程和注意事项，并指导李女士填写相应的授权书。银行工作人员将所需的材料收集齐全后，同齐先生来到营业

网点，通过 VIP 通道立即进行核实和审核相关资料，并在当天完成了社保卡损坏换卡业务的手续办理。办理完成后，工作人员还向齐先生详细解释了保号换卡后的相关注意事项，确保老年人可以顺利补办使用新的社保卡。齐先生对银行细致和人性化的服务给予了肯定和认可。

三、法律分析

根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（原中国银行保险监督管理委员会令 2022 年第 9 号）第一章第三条规定，银行保险机构承担保护消费者合法权益的主体责任。银行保险机构应当通过适当程序和措施，在业务经营全过程公平、公正和诚信对待消费者；第五章三十七条规定，银行保险机构应当不断提升服务质量，融合线上线下，积极提供高品质、便民化金融服务。提供服务过程中，应当尊重消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不得进行歧视性差别对待。第三十八条规定，银行保险机构应当积极融入老年友好型社会建设，优化网点布局，尊重老年人使用习惯，保留和改进人工服务，不断丰富适老化产品和服务。第三十九条规定，银行保险机构应当充分保障残障人士公平获得金融服务的权利，加快线上渠道无障碍建设，提供更加细致和人性化的服务。有条件的营业网点应当提供无障碍设施和服务，更好满足残障人士日常金融服务需求。银行作为服务提供者，在提供金融服务过程中，应保障消费者的合法权益，提供高质

量的服务。对于特殊弱势群体如瘫痪老年人，银行更应该提供额外的关怀和帮助。

本案中，银行主动为瘫痪老年人提供上门免费服务，帮助老年人办理社保卡损坏换卡手续，在尊重老年人的权益、提供便利的同时，体现了银行的社会责任。

四、案例启示

1.关注特殊群体的需求：银行和其他服务机构应当关注特殊弱势群体的需求，应当充分保障残障人士公平获得金融服务的权利，针对其特殊情况提供相应的服务和帮助。

2.主动提供便利的服务：银行应当主动为特殊群体客户提供便利的服务措施，减少客户办理业务的障碍。

3.履行社会责任：作为金融机构，银行不仅要追求经济效益，还应当承担起社会责任，关心和帮助弱势群体。



自 律
维 权
协 调
服 务