

加强交易行为管理 筑牢金融安全防线

编者按

近年来,金融领域产品和服务不断创新,其复杂性给金融市场带来的一些负面影响,对金融消费者合法权益的保障提出了更高要求。微观层面,一些不当行为损害了金融消费者合法权益,给消费者带来了经济损失和维权成本;宏观层面,一些金融乱象损害了公平诚信的市场秩序,不利于金融机构长远发展和良好金融生态的形成。因此,人民银行盐城市中心支行选取了金融消保领域的一些典型案例,以案促思、以案促学,为金融机构提供纠纷解决借鉴,为消费者提供合理维权参考。

案例一

案情简介

2023年2月17日,客户赵某投诉,一银行机构冻结其信用卡,并表示银行机构工作人员态度较差,因无法控制其信用卡而另冻结在该银行机构的借记卡,要求解冻其银行卡。

处理过程及结果

在收到客户赵某的投诉后,银行机构高度重视,立即要求所辖支行根据客户投诉情况进行自查。经核查,客户赵某在该行的信用卡有多笔大额消费,2023年1月28日,该银行机构总行反洗钱甄别中心要求支行对客户赵某的相关交易进行协查。支行工作人员联系客户赵某核实时,客户赵某称自己是做小生意的,账户为本人使用,在该行的信用卡额度为2万元,资金交易多为进货,而账户与某女装店往来笔数多、交易金额较大是因为进账错误,本想转到该行借记卡账户,没想到错转至该行信用卡账户,随后又转回。客户赵某还声称自己除了进货,日常消费也会刷信用卡。银行机构通过客户信息系统查询后发现,客户赵某为某金融机构从业人员,与其所说的做小生意明显不一致。此外,客户赵某信用卡账户在2022年11月8日、2022年12月13日、2023年1月12日,均存在将钱转入信用卡再在其他门店(如酒店、家具店、汽车美容店等)进行刷卡的行为。2023年1月13日,转入信用卡金额为15万元,并在某女装店分成7笔刷出。客户赵某称其误转,与其所述情况不符,存在信用卡套现的嫌疑。支行工作人员请客户赵某提供相关进货转账依据,并提示如无法提供相关依据可能会影响其账户的使用。客户赵某称自己的交易无问题,拒绝提供相关依据。

2023年2月8日,根据该银行机构总行反洗钱甄别中心的要求,该银行机构先将客户赵某在该行借记卡账户采取只收不付控制,同时希望客户赵某能来该行柜面进行重新客户身份识别,并配合银行机构开展客户尽职调查。但客户赵某称自己的交易无问题,拒绝提供相关依据。2023年2月27日上午,该银行机构党群工作部工作人员电话联系客户赵某,告知其根据“尽职调查”规定进行操作,客户赵某可以通过去网点提供材料解控,并建议客户赵某如果对该行处理结果不满,可通过人民法院提起诉讼。后客户赵某提供了一笔15万元某女装店转账证明,经该银行机构内部沟通,同意先行解控客户赵某的银行卡,并告知其应合规使用账户,客户赵某对该行处理方案表示满意。

法律分析

《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)第二十九条规定,金融消费者不能或者拒绝提供必要信息,致使银行、支付机构无法履行反洗钱义务的,银行、支付机构可以根据《中华人民共和国反洗钱法》的相关规定对其金融活动采取限制性措施;确有必要时,银行、支付机构可以依法拒绝提供金融产品或者服务产品。本案例中,银行请求客户配合进行尽职调查或者提供依据,是为了维护账户资金安全以及打击洗钱犯罪行为,按照“了解你的客户”原则对赵某的交易背景进行调查。在客户有异议时,立即通过与客户联系,并及时上报相关负责人,积极联系客户沟通。在多次沟通后,客户赵某始终拒绝配合银行反洗钱调查,不符合相关规定。

案例启示

1.金融机构应依法履行反洗钱义务和政策解释工作,既要严格执行反洗钱相关法律法规,确保反洗钱各项规定有效执行,非法律法规不得向任何单位或个人透露反洗钱相关信息,也要保证各项措施合理规范,避免因业务操作不当影响金融消费者正常使用金融产品与服务。2.金融消费者应遵守各项法律法规,掌握必要的法律常识,提高自身法律素养,积极支持、配合有关机构依法开展反洗钱活动。

案例二

案情简介

2023年3月28日,客户李某投诉在银行机构开立个人银行卡时,银行机构工作人员以防范风险为由核实个人信息,包括工作单位、开卡用途、家庭住址等,认为银行工作人员核实内容侵犯个人隐私。银行机构工作人员向客户解释,银行卡开立前需要审核开户人身份信息,是风险把控的必要环节。但客户表示不接受,认为银行侵犯个人隐私信息表示不满,随即进行投诉。

处理过程及结果

银行机构收到客户李某投诉后,立即进行核实。经查:当天李某与另一名客户一起到网点开立银行卡,并开通手机银行。二人身份证信息均为外地,银行机构工作人员按照相关规定询问开卡用途,一人说

用于炒股,另一人说了为了买房。当柜员再次询问客户工作单位和家庭地址时,两人瞬间情绪激动,坚决拒绝提供信息,并要求提供相关文件规定。银行工作人员告知依据为反洗钱等相关规定。整个业务办理过程中,银行机构工作人员严格按文件规定操作,服务规范标准,无不当之处。最终,经银行机构工作人员耐心解释,客户表示理解。

法律分析

《中华人民共和国反洗钱法》第二十八条规定,金融机构应当按照规定建立客户尽职调查制度。金融机构应当通过尽职调查,了解客户身份、交易背景和风险状况,采取相应的风险管理措施,防止金融体系被利用进行洗钱等违法犯罪活动。

案例启示

1.近年来,非法买卖银行卡现象屡禁不止,部分不法分子利用银行卡进行非法集资、电信网络诈骗、洗钱等犯罪活动,给正常经营活动秩序及消费者自身利益带来较大损害。2.金融消费者保护自身权益,不受非法诈骗,重点要把握好以下几点:一是办理开立银行卡业务时,应清晰、如实提供个人信息,并耐心回答工作人员常规询问,以供银行核实客户基本资料;二是妥善保管银行卡、银行账户,不出借、售卖个人银行卡;三是不随意听信他人蛊惑虚假开立银行账户。3.金融机构应当按照安全、准确、完整、保密的原则,妥善保存客户身份资料和交易记录,确保能足以重现每项交易,以提供识别客户身份、监测分析交易情况、调查可疑交易活动和查处洗钱案件所需的信息。

案例三

案情简介

客户王女士致电反应,手机被孩子拿去玩游戏时在没有输入密码的情况下从银行卡上扣了3000元,认为银行机构不应该在没有密码的情况下就让游戏平台扣费,要求银行处理此事,给出满意说法。

处理过程及结果

银行机构在接到投诉后,第一时间联系客户并积极帮助客户进行处理。经核实,该行在客户银行卡绑定微信时,已提示客户阅读并签订相关服务协议。协议中明确指出:“本服务开通后,甲方在合作商户网站或相关使用界面输入快捷支付账户支付密码及收到的手机校验码后,即视为甲方确认支付金额及该支付指令,并同意由合作商户转交乙方进行后续处理。”为帮助客户找回资金,银行机构工作人员告知客户可拨打腾讯未成年人家长服务热线95092666(服务时间:9:00—22:00)追回资金,或在腾讯平台申请退款,步骤为“微信—发现—小程序—腾讯未成年人家长服务平台—网络管控家长必知必会—孩子网络不理性消费—申请退款”。后客户按此步骤申请退款,但至今未成功。银行表示,将会持续跟进并联系客户,询问申请退款的进展情况。

法律分析

《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、使用商品或者服务的真实情况的权利。”第十一条规定:“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。”银行机构工作人员在给客户办理快捷支付时,已提醒客户查阅并签约相关协议,保护了消费者知悉享有服务真实情况的权利。因本投诉涉及未成年人不理性进行网络游戏消费的行为,故银行机构建议客户联系腾讯系统追回资金。

案例启示

《金融消费者权益保护实施办法》(中国人民银行令(2020)第5号)》第四十五条规定:“银行、支付机构、金融消费者可以向调解组织申请调解、中立评估”。作为金融机构应积极引导消费者通过第三方调解机构进行调解,尽可能避免诉讼方式解决纠纷,减少社会资源的占用,并防止激化矛盾。

案例四

案情简介

2023年1月31日,一名中年男子手持存折来到网点,称其父亲已去世,需支取款项,但并不知晓账户密码。银行柜员了解情况后,请客户提供相关材料后查询账户余额,发现账户余额1万多元,符合简化提取已故存款人小额存款相关事项。银行柜员告知客户,在账户余额不超过5万元人民币可一次性提取已故存款人存款及利息后销户,需客户填写已故存款人小额存款简化提取申请,待网点报上级行审批后,为客户办理重置密码和销户支取业务。网点第一时间将客户简化提取申请表报上级行审批,审批结束后通

知客户携带材料办理。然而,客户次日办理时,网点查询账户发现,账户余额变成了6万多元,超出简化提取限额。原来,客户认为可以重置账户密码,就联系社保中心将其父亲的丧葬费用一并汇到了该账户。银行柜员告知客户账户余额超过5万元,无法通过简化提取办理,对此客户情绪激动,不认可网点的解释。

处理过程及结果

银行柜员提醒客户在此场景下需要客户通过公证等方式办理存款继承支取。客户对需公证要求不认可,坚称自己就是要重置密码,对银行柜员的解释不予理睬。银行柜员将客户的情况告知网点负责人,网点负责人先将客户引导到消保服务室,安抚客户情绪,并主动为客户联系公证处,说明客户情况,详细了解办理公证业务所需要的流程和手续,告知公证处地址和工作人员联系方式。此时,客户情绪终于平静下来,表示之前确实是自己理解有误,对网点主动联系公证处的行为表示感谢,后按公证方式办理了存款支取。

法律分析

根据关于执行《储蓄管理条例》的若干规定的通知(银[1993]7号)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。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(未设公证处的地方向县、市人民法院——下同)申请办理继承权证明书,储蓄机构凭此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。本案中,因涉及办理过户支取已故存款人款项,网点要求客户前往公证处办理公证手续符合规定。

根据银保监会联合人民银行下发《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项的通知》,对提取已故存款人小额存款流程简化、优化,对已故存款人账户余额合计不超过1万元人民币(或等值外币,不含未结利息)。银行业金融机构可以上调规定的账户限额,但最高不超过5万元人民币(或等值外币,不含未结利息)。在受理已故存款人的配偶、父母、子女、公证遗嘱指定继承人或受赠人申请提取已故存款人存款相关事项时适用本通知简化提取流程。应严格执行已故存款人账户注销要求,在提取申请人一次性提取已故存款人存款及利息后对已故存款人账户销户。

案例中,客户前来申诉时已故存款人账户余额合计不超过5万元,可适用上述流程处理。但客户对此规定理解有误,模糊了小额继承上限规定,后续账户又有资金入账,超出了已故存款人小额存款简化提取要求,因此只能按照《储蓄管理条例》相关规定去办理公证手续。

案例启示

1.银行作为服务行业,当客户遇到问题时,首先要站在客户的角度思考问题,第一时间优先安抚客户的情绪;然后再为客户提供解决问题的方法,不能责怪客户理解有误,更不能生硬照搬规章制度,否则只能激怒客户,要真正做到以客户为中心,解决客户的燃眉之急。2.银行业金融机构要加强消费者权益保护,加大对金融消费者相关知识普及。一方面要对员工加强培训,对客户解释时要全面准确,避免因解释不清楚或不到位引起客户误解、产生纠纷;另一方面平时也要通过组织宣传、讲座等方式让更多消费者了解金融相关知识,减少信息不对称导致的纠纷。3.当遇到客户办理业务需要跑多个部门出具证明办理业务时,银行业金融机构在主动为客户讲解相关流程的同时,可以主动对接相关部门,了解业务办理所需流程和证明材料,避免客户因缺乏相关方面知识、信息不对称等原因多次跑腿。

案例五

案情简介

2023年1月9日,市民反映其妻子丁某遭遇网上诈骗,丁某通过手机银行App一次转账10万元,银行没有打电话问过,只有网上面部识别认证,没有打电话核实,投诉该行防范系统不完善,大额转账没有当事人签字。

处理过程及结果

该行消保部门接到投诉后,立即将该案件与运营管理部对接,要求其调查核实相关情况,妥善处理投诉。经查,该银行手机银行的程序为“江苏农商银行”,全省统一,且在客户转账汇款确认前有面部识别、交易密码、短信验证以及风险业务提示等风险防范环节。在手机银行程序上,红字标注风险提示,内容为:为了您的资金安全,请不要向陌生人转账,谨防电信诈骗;为了您的资金安全,请勿轻信陌生人通过网络聊天群、直播、电话、短信等方式进行的诱导性“投资理财”推荐,谨防被骗,请到合法合规金融机构办理投资理财业务。同时,客户在手机银行等自助渠道办理业务时,面部识别、交易密码以及短信验证则代表客户本人确认,故无须客户再签字或至网点处理。该行运营管理部委派专人向客户详细解释手机银行业务流程,客户表示理解。

法律分析

《中国人民银行关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》中“(九)……除

向本人同行账户转账外,银行为个人办理非柜面转账业务,单日累计金额超过5万元的,应当采用数字证书或者电子签名等安全可靠的支付指令验证方式。单位、个人银行账户非柜面转账单日累计金额分别超过100万元、30万元的,银行应当进行大额交易提醒,单位、个人确认后方可转账。”

根据上述规定,个人银行账户非柜面转账单日累计金额超过30万元的,银行应当进行大额交易提醒个人确认后方可转账。本案例中,客户误认为一次性转账10万元即为大额转账,故而因没有收到银行大额交易提醒造成投诉人不满。

案例启示

1.银行要严格落实国家网络安全和信息技术安全有关规定,加强支付结算管理,对涉及的客户端软件、受理终端、银行卡、数字证书、动态令牌设备等应符合国家和金融行业相关标准,并通过国家认证认可管理部门认可机构的安全评估。2.银行要充分利用门户网站、微信公众号、厅堂电视等平台,常态化开展防范电信网络诈骗等金融知识宣传,充分提示相关风险。3.金融消费者应积极加强防范电信网络诈骗等金融知识的学习,增强自我保护意识,提高警惕,坚持“三不一多”原则:未知链接不点击,陌生来电不轻信,个人信息不透露,转账汇款多核实,有效避免资金损失。

案例六

案情简介

2023年2月2日,客户投诉自己的动态口令牌到期,想在柜面进行更换,但是银行工作人员告知,因现在要防范电信网络诈骗,所以拒绝给予新的动态口令牌,只能是人脸识别且最多50万元额度。客户表示这点额度完全不够使用,之前其额度就是200万元的,只是过来更换令牌并不是提额。客户投诉该网点,并要求给其至少办理200万元额度的动态口令牌验证方式。

处理过程及结果

该银行机构消保部门接到投诉后,立即将该案件与运营管理部对接,要求其调查核实相关情况,妥善处理投诉。

经查,2023年2月2日16:20,客户李某在其女儿陪同下至银行柜面,要求办理更换口令牌并调高网银额度至200万元业务。柜员在为其办理业务时,发现李某本人不知道银行卡密码,一直由其女儿在旁边告知。持卡人女儿称自己父亲开公司,母亲是公司会计,银行卡给公司转账使用,李某全程未能自主回答相关问题,均由其女儿与柜员沟通。柜员通过查看该账户使用情况后发现,该客户流水较高,且交易对手大多是公司账户,考虑到李某年纪较大且不知道自己银行卡密码,怀疑该账户非李某使用,便向运营主管汇报。运营主管在对该业务进行审核时,发现该客户相关业务情况曾在该行内部工作群中通报过。基于风险防范要求,银行柜面人员及时向李某提示出租、出借银行卡的相关危害,并告知:如要调高额度,可通过提供营业执照、营业地址等相关材料作为辅助证明,以便银行进行核实。但是,李某女儿当场拒绝提供辅助材料并离开营业网点。后经银行工作人员多次解释说明后,李某表示谅解。

法律分析

《金融机构反洗钱规定》“第九条 金融机构应当按照规定建立和实施客户身份识别制度。(一)对要求建立业务关系或者办理规定金额以上的一次性金融业务的客户身份进行识别,要求客户出示真实有效的身份证件或者其他身份证明文件,进行核对并登记,客户身份信息发生变化时,应当及时予以更新;(二)按照识别了解客户的交易目的和交易性质,有效识别交易的受益人;(三)在办理业务中发现异常迹象或者对先前获得的客户身份资料的真实性、有效性、完整性有疑问的,应当重新识别客户身份……”。

《中华人民共和国反电信网络诈骗法》“第十八条……对监测识别的异常账户和可疑交易,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、重新核验身份、延迟支付结算、限制或者中止有关业务等必要的防范措施”。

《江苏省进一步优化银行账户服务加强账户风险防控指引》“5.建立分类分级管理体系。针对不同客户类型及风险特征设定差异化账户功能,审慎与客户约定账户非柜面业务交易限额和验证方式,并根据客户正常合理需求或临时需求,及时进行动态调整。对需延迟开通部分账户功能或功能受限的客户,应明确告知其受限情况和后续功能升级办理要求……”。

根据规定,银行工作人员在为客户办理更换口令牌业务过程中,发现客户本人不知晓自己银行卡密码、账户流水交易频繁等异常迹象,故采取延迟开通部分账户功能、强化客户身份识别等措施。

案例启示

1.银行从业人员应强化相关业务、产品的金融知识学习,不断提高自身履职素养,在与客户沟通交流时能够准确、充分、通俗地阐释相关规定、办理流程等事项,不断提高业务办理效率和客户满意度。2.金融消费者应积极加强金融知识的学习,增强自我保护意识,认真了解细则,清楚自己应履行的义务、注意事项等,避免因理解有误或信息不对称损害自身合法权益。