

2017 年度
上海市浦东新区人民法院
金融消费者权益保护
典型案例

上海市浦东新区人民法院

二〇一八年三月

目 录

一、魏某与某银行借记卡纠纷案	
——发卡行安全保障义务履行的认定	1
二、张某与某证券公司证券认购纠纷案	
——合理界定金融消费者的保护限度	3
三、杨某与某保险公司财产保险合同纠纷案	
——“网络拼车”保险责任的认定	5
四、陈某与某保险公司人身保险合同纠纷案	
——投保人如实告知义务与保险人审慎核实义务的认定	7
五、张某与某保险公司财产保险合同纠纷案	
——保险事故真实性认定的举证责任分配	9
六、陈某等与某保险公司人身保险合同纠纷案	
——网络销售保险中投保人的认定	11
七、王某与某银行金融借款合同纠纷案	
——因银行过错导致金融消费者换汇损失的认定	13
八、张某与某汽修公司、某汽车金融公司财产损害赔偿纠纷案	
——贷款车辆出险后“第一受益人”的权利认定	15
九、周某与某银行信用卡中心信用卡纠纷案	
——持卡人清偿信用卡债务后银行应及时恢复其信用记录	17
十、徐某、沈某贷款诈骗罪案	
——借款人的民事活动不得违反法律	19

案例一

魏某与某银行借记卡纠纷案

——银行对储户账户内资金安全负有保障义务，储户就其主张的伪卡盗刷提出初步合理证据的，应由银行提供确系真卡交易的反证，否则银行承担不利后果。

【基本案情】

魏某在某银行办理了一张芯片借记卡，未办理短信提示业务。2017年4月18日下午，魏某到商场刷卡时提示余额不足。经查询，该卡于2017年4月14日在香港某珠宝金行于几分钟时间内发生三笔消费，并于该三笔消费后相隔几秒时间在马来西亚的自动柜员机发生取现消费。魏某本人于上述消费当日正在上海市仁济医院就诊。后魏某就前述借记卡被盗刷之事报警。魏某认为，该四笔交易并非其本人消费，涉案借记卡从未离开过本人，其从未将密码泄露给他人，且其近几年均未出境，故以上四笔交易为盗刷，银行理应承担全部赔偿责任。银行则辩称，魏某于发生涉案消费记录后五日才报案，无法证明人卡一致；且识别银行卡的步骤和义务不在于银行，借记卡密码也由持卡人保管，银行不应承担密码泄露的责任；同时，根据魏某提供的公安机关接报回执和受案回执，无法确定本案四笔交易系伪卡盗刷的事实。

【裁判结果】

法院认为：首先，涉案借记卡真卡不可能相隔几分钟分别在香港及马来西亚同时办理交易，故认可魏某关于涉案交易系伪卡交易的主张；其次，银行对魏某的存款具有安全保障义务，案外人能够使用魏

某借记卡的伪卡通过银行交易系统进行系争交易，说明魏某持有的真正银行卡内数据信息可以被复制并存储（克隆）到其他的伪卡内，并且伪卡输入密码后还可以进行正常的交易活动，由此可见该交易系统存在技术缺陷，银行未能充分尽到保障系争借记卡交易安全的义务，给魏某造成了经济损失，应当承担赔偿的法律责任；再次，魏某作为普通民事主体，其能力范围仅限于对其自身行为予以规范，对于他人通过其他手段获取该密码并无能力予以防范，故魏某对他人使用伪卡进行交易的行为不应承担泄漏密码的责任；最后，魏某作为普通个人处于弱势地位，由发卡行先行承担损失，减少了单个持卡人可能存在的损失风险，有利于促进银行卡业务的良性健康发展。综上，对魏某要求银行赔偿其借记卡损失人民币 597,101.95 元的诉讼请求，法院予以支持。

【典型意义】

安全是银行业务的关键和核心。司法实践中，法院就伪卡交易举证责任更多分配给银行具有积极意义。其一，储户作为普通的金融消费者，权益受到侵害后，难以具备在第一时间内找寻到侵权人的能力；其二，银行作为金融机构，对于伪卡盗刷的情形较能全面了解，能及时通过技术手段查找到被盗刷的原因，相比于持卡人更易获得伪卡交易损失的成本、频率和原因等详细信息，亦能有效控制损失的发生；其三，对于该类案件，银行完全能够督促技术部门及时发现和修补技术漏洞，升级整个借记卡交易系统，完善借记卡服务，切实保障储户的合法权益，更好地促进银行业的良性健康发展。

案例二

张某与某证券公司证券认购纠纷案

——信用证券账户中签新股后，投资者应履行缴款义务，否则应视为放弃认购；“卖券还款”所得用于偿还信用账户负债的约定属于当事人的意思自治，亦未违反监管规定，故合法有效。

【基本案情】

张某与某证券公司签订了《融资融券业务合同》，开立了融资融券账户，由证券公司提供证券经纪、融资融券等证券服务。2017年2月23日下午14时左右，张某收到短信通知得知其账户中签新股，应缴纳新股认购款人民币18,850元。张某遂以“卖券还款”指令卖出其名下股票，拟用卖券所得金额申购中签新股。但证券公司告知其“卖券还款”所得的金额不能直接用于申购新股，应优先偿还融资融券账户的负债。经协商，证券公司为张某将新股认购款缴纳时间延长至当天16时30分。后张某因银行账户余额不足，转款未成，最终未能认购中签新股，故诉至法院请求判令证券公司赔偿其投资损失48,630元。

【裁判结果】

法院认为：案件的争议焦点是信用账户中签新股后，张某“卖券还款”指令的交易金额是优先用于偿还负债还是用于认购新股。第一，证券公司根据张某“卖券还款”的交易指令进行操作，并未违反合同约定。《融资融券业务合同》及相关监管规则未规定证券公司对于投资人“卖券还款”所得应优先用于新股认购。第二，“卖券还款”所得优先用于新股认购也不属于行业惯例。第三，张某在

与证券公司进行咨询沟通的过程中，证券公司明确告知了张某相关的交易规则和后果，张某在知晓交易规则情况下，未能缴纳认购款项，系因自身过错导致相关损失发生，证券公司的行为未违反合同约定与法律规定，也不存在过错，张某应自行承担相应的法律后果。综上，法院判决驳回了张某的诉讼请求。

【典型意义】

随着证券市场创新过程中交易方式、交易品种的增加，信用账户可以用于申购新股，证券公司作为经纪服务商随之为投资人开通了该项服务内容。投资人中签新股后，应当履行缴款义务，否则应视为放弃认购。但《融资融券业务合同》中明确约定“卖券还款”所得应优先用于偿还信用账户负债，该约定属于当事人的意思自治，亦未违反监管规定，故合法有效。对于投资人关于“卖券还款”所得应优先用于申购新股的主张，在当事人未对此达成新的约定，监管规则亦无明确要求的情况下，双方应恪守原合同约定。本案判决合理厘定了金融消费者保护的限度，维护市场交易规则，为优化营商环境提供了金融司法支持。

案例三

杨某与某保险公司财产保险合同纠纷案

——“网络拼车”过程中发生保险事故的，在能够认定“网络拼车”不属于营运行为且未显著增加车辆危险程度的情况下，保险公司应承担相应的理赔责任。

【基本案情】

杨某为其所有的轿车向某保险公司投保了交强险和商业险，保单上载明使用性质为“非营业个人”，其中商业险基本条款类别为：机动车辆保险家用汽车保险条款。保险期间内，杨某驾驶上述车辆发生交通事故，交警认定杨某负全责。事故发生时正值杨某上班途中，杨某家住上海市嘉定区吴杨东路，上班地点在浦东迪士尼乐园。当时其正使用某拼车平台“1+1 拼车模式”接受拼车订单，其搭载了两名拼车乘客，一名乘客 A 搭乘起始点为上海市普陀区金汤路某小区至浦东国际机场，另一名乘客 B 搭乘起始点为上海市普陀区光新大楼至浦东国际机场，杨某通过拼车平台收取人民币 94 元。保险公司就拼车行为提出异议，认为违反了保险条款关于“非营业个人”及“家用汽车”约定，故不予理赔。

【裁判结果】

法院认为：案件的争议焦点在于杨某车辆从事网络拼车活动是否属于营运行为，有无导致涉案车辆危险程度显著增加。从合乘时间来看，涉案合乘时间发生于驾驶人上下班途中。从合乘收费的性质来看，涉案合乘虽是一种有偿合乘形式，但驾驶人本人具有正当职业，其仅在上下班途中拼车降低出行成本，主观上不具有盈利目

的。从行车路线上来看，涉案两位合乘者的路线处于杨某上下班路线的合理区间内，拼车行为并未显著增加保险标的危险程度。综上，法院认为杨某车辆从事网络拼车活动不属于营运行为，保险公司也无证据证明杨某车辆从事网络拼车活动导致涉案车辆危险程度显著增加，保险公司拒赔理由不成立，应如约予以理赔，故支持了杨某的诉讼请求。

【典型意义】

“网络拼车”过程中发生保险事故的，在能够认定“网络拼车”不属于营运行为且未显著增加车辆危险程度的情况下，保险公司应承担相应的理赔责任。本案的审理对互联网新形势下保险行业的发展起到了良好的规范和引导作用，既能更好地保护投保人作为金融消费者的合法权益，也能积极推动保险行业良好营商环境的构建。

案例四

陈某与某保险公司人身保险合同纠纷案

——在投保人已明确告知其存在住院治疗史的情况下，保险公司若只需进一步询问或调取相关病历即可知道实际情况却未予核实的，系对其审慎核实义务的违反，不得以投保人未尽如实告知义务为由解除保险合同。

【基本案情】

2012年3月29日，陈某向某保险公司投保两全保险，同时投保了附加险“××重大疾病保险”，保险金额为人民币20万元，被保险人为陈某，保单生效日为2012年3月28日。2016年5月25日至5月30日，陈某入住复旦大学附属中山医院进行了“冠脉造影和介入治疗术”，出院后向保险公司申请理赔。保险公司受理申请后查询到，陈某曾分别于2012年2月6日、2012年2月28日、2012年3月8日因冠心病入住上海市同济医院、复旦大学附属中山医院和中国人民解放军第八五医院，认为其在投保时未就其心脏疾病及高血压情况履行如实告知义务，故决定解除涉案保险合同，不承担给付保险金的责任，并不退还保险费。陈某遂起诉至法院，要求保险公司继续履行涉案保险合同，并支付保险金20万元。法院在审理中查明，在涉案保险合同“投被保险人健康告知事项”中，陈某在“您过去五年内是否因任何疾病、症状或身体不适接受住院检查或住院治疗”和“您过去五年内是否因任何疾病、症状或身体不适去医院就诊，或打算接受相关医学检查或治疗”两栏后均勾选了“是”，其同时确认涉案保险合同“投保人签名”和“被保险人签名”两栏均系其亲笔签名。

【裁判结果】

法院认为：本案的争议焦点在于保险公司能否以陈某未尽如实告知义务为由解除涉案保险合同。在陈某已在投保单中明确告知其存在住院治疗史的情况下，保险公司只需进一步询问或调取相关病历，并未不合理地增加其负担即可知道实际情况却未予核实，系对其审慎核实义务的违反。同时，从保险合同的签订时间来看，陈某出院后第三天即签订保险合同，考虑到通常情况下双方缔结一份标的金额较大的合同需要一定的协商时间，且涉及心脏疾病的重大手术亦需一定的康复期，因此即使未有直接证据证明保险代理人系在医院向陈某推介涉案保险，保险公司也至少存在疏于观察陈某身体健康状况进而询问其就诊情况的过失。综上，保险公司不得以陈某未尽如实告知义务为由解除涉案保险合同。据此，法院对陈某要求保险公司给付“首次重大疾病保险金”20万元的主张予以支持。判决后，保险公司不服，提起上诉，二审法院经审理后判决驳回上诉，维持原判。

【典型意义】

本案系一起因投保人带病投保遭到保险公司拒赔而引发的人身保险合同纠纷。本案判决的意义在于，一方面警示投保人履行如实告知义务应本着最大诚信原则，对投保单中列明的询问事项（如既往病史等）如实作答，尤其在保险代理人代填保单的情形下更应对最终的签字确认予以重视；另一方面规范保险人的审核制度，明确其对保险单所载内容负有认真审慎核实的义务，对潜在风险信息负有主动搜集义务，以此促进保险行业的健康良性发展。

案例五

张某与某保险公司财产保险合同纠纷案

——投保人使用“上海交警”APP中“快处易赔”功能模块进行事故报案的，可初步确定事故的真实性，保险人虽有异议但未提出反证的，应承担保险理赔责任。

【基本案情】

2017年8月10日晚，张某驾驶投保车辆发生单车事故，向某保险公司及时电话报险后，张某即使用“上海交警”APP中的“快处易赔”功能模块进行报案，并上传了事故现场照片。后因与保险公司就理赔问题协商不成，张某起诉至法院。保险公司认为，张某未提供交警部门出具的事故认定书，故对事故的真实性有异议，不同意赔付保险金。

【裁判结果】

法院认为：“上海交警”APP中的“快处易赔”功能模块是本市交警部门与保险行业联合推出的合法电子化道路交通事故处理平台，旨在提高简易事故的处理效率。模块中设置了单车事故和双车事故两种处理模式。本案事故属于“快处易赔”可处理的事故范围。系争事故发生后，张某及时向保险公司报险，随后立即使用“快处易赔”中的“单车事故”模式进行报案，上传事故现场照片等材料，上述照片等均已向保险公司进行推送，可以初步确定事故的真实性。保险公司虽对事故的真实性提出异议，但未就此提供任何反证。故法院对保险公司的抗辩不予采信，并判决支持张某诉请。

【典型意义】

随着信息化进程的深入，传统的车险理赔流程也随之变化。本市于2016年6月启用的“快处易赔”电子平台实现了轻微事故的在线处理。本案是一起投保人使用“上海交警”APP中的“快处易赔”功能模块申报单车车损，保险公司不认可事故真实性而引发的纠纷。本案中，张某虽未采用传统的由交警现场手工开具事故认定书的报警方式，但其依据交警部门的规定所提供的相关证据已可形成证据链，能够证明事故确实发生。保险公司拒赔，却未提供充分反证，故应担责。本案的裁判结果既有效保护了金融消费者的权益，又对该类新型案件的处理提供了有益的思路。

案例六

陈某等与某保险公司人身保险合同纠纷案

——网络投保的“操作人”不等同于“投保人”，若无证据证明保险合同记载的“投保人”不具有投保意愿，则应当以合同记载为准。

【基本案情】

2013年3月，某保险公司通过网络销售一份意外伤害保险产品并出具电子保单，保单上载明：投保人和被保险人均是廖某，受益人为其法定继承人。保险条款约定，保险期间为一年，保险期间内若被保险人因意外事故身亡，保险公司应当赔付保险金人民币300万元。同年5月，廖某被人杀害。经侦查，其于同年3月与李某结婚，而李某其实是因为外债高筑，遂寻找结婚对象，制造保险事故进而实施保险诈骗。婚后不久，李某为廖某购买前述保险产品，并把保险受益人更改为李某（保险公司已就该项更改向廖某核实），后又指使他人将廖某杀害，之后李某向保险公司申请理赔300万元保险金。后事情败露，李某因此被江苏常州中院判定为保险诈骗罪和故意杀人罪。廖某的法定继承人陈某等三人向保险公司索赔前述保险金。保险公司认为，涉案保单由李某咨询产品情况并在网上操作投保，系其为骗保而购买，以合法形式掩盖非法目的，属无效合同，故拒绝赔付。陈某等三人遂诉至法院，请求法院判令保险公司支付300万元保险金。

【裁判结果】

法院认为：本案的争议焦点在于如何认定涉案保单的投保人。首先，保险合同系书面合同，保险人应当向投保人签发保险单或其他保险凭证，载明合同内容，内容应当包括投保人、被保险人的姓

名等。涉案保单明确载明投保人系廖某，一般应以书面记载为准。第二，廖某曾向保险公司确认，将涉案保单的受益人更改为李某，可见其知晓该份保单的存在，可佐证其具有投保意愿；相反，保险公司认为投保人与书面记载不符，应当就订立本案保险合同并非廖某的真实意思表示承担举证责任。保险公司提供刑事判决，虽然认定李某购买本案保险，但并未认定其为投保人，且即使李某具有投保意愿，也不能否认廖某本人具有投保意愿。第三，“投保人”不等同于“操作人”，即使李某为操作人，亦不能证明投保涉案保险并非廖某本人意愿。综上，根据现有证据不能否认廖某本人具有投保意愿，结合书面记载，应当认定投保人为廖某。廖某作为投保人，不存在骗保的非法目的，因此涉案保险合同有效。李某作为受益人，故意造成被保险人廖某的死亡，丧失受益权，保险金应当作为被保险人的遗产。法院判决，保险公司向被保险人的法定继承人支付保险金 300 万元。

【典型意义】

本案涉及网络购买巨额保险如何认定投保人的问题。随着我国保险行业的深入发展和中高收入人群的迅速扩大，尤其在上海等一线城市，高保额保险产品日益受到青睐。互联网的迅猛发展，也开拓了保险服务的新渠道，其高效、便捷为保险行业带来新机遇。同时，高额保单的“巨额赔付”易引发道德风险，网络载体的虚拟性亦为不法分子提供了可乘之机。本案明确了网络投保的“操作人”不等同于“投保人”，保险合同系书面合同，保险合同的当事人应当以书面记载为准。本案判决的价值不仅在于对保险金融消费者权益进行了有力的保护，更在于引导保险公司审慎对待巨额保险产品，提示其对于该类产品应当合理设置投保门槛、严格设置网络销售流程、加强核保针对性，从而促进人身保险行业的健康有序发展。

案例七

王某与某银行金融借款合同纠纷案

——银行工作人员因工作疏忽造成客户损失的，需结合金融交易的特点，由银行给予金融消费者合理的损失赔偿。

【基本案情】

王某与某银行于 2012 年 8 月 2 日签订《房地产抵押贷款合同》，约定王某为购买房屋向银行借款 1,495,450.68 美元，借款期限为 30 年，还款方式为等额本息还款，贷款期限从 2012 年 8 月 21 日至 2042 年 8 月 20 日。2016 年 9 月 30 日上午，银行工作人员告知王某，如果王某以欧元提前还贷，需要换汇为美元并填写换汇单后传真给银行。当日 13 时 26 分，银行工作人员向王某发送电子邮件，要求王某将换汇单传真到 021-61696559，以完成换汇还贷。16 时 29 分，王某向银行发送传真，并通过微信告知银行工作人员。银行工作人员表示未收到，并告知王某正确的传真号应当为 021-61696599。由于银行系统在 17 时关闭，当日王某未能提前还款成功。2016 年 10 月 11 日，王某再次申请提前还贷，10 月 18 日，王某向银行提前还贷成功。2016 年 9 月 30 日银行给出的欧元兑换美元的电汇汇率为 1.0958，2016 年 10 月 11 日银行给出的欧元兑换美元的电汇汇率为 1.0881，王某最终在银行处实际享受的欧元兑换美元的汇率为 1.1019。截至 2016 年 9 月 30 日王某所欠贷款为 1,401,731.11 美元，因未能于该日成功提前还贷，王某实际多支付利息 3,203.80 美元。王某诉至法院，请求判令银行给付利息损失及汇率损失 21,143.80 美元。

【裁判结果】

法院认为：王某未能成功完成提前还贷，主要是由于银行工作人员的疏忽，向王某提供了错误的传真号码，致使王某换汇申请的传真发送失败。银行就其工作人员的过错给王某造成的利息损失，应承担相应的赔偿责任。关于汇率差损失，现王某选择银行作为外汇兑换行，向银行请求换汇还贷，理应按照银行给出的换汇汇率执行。从实际换汇情况看，2016年10月11日王某实际享受的换汇汇率比2016年9月30日银行给出的挂牌汇率更优惠，故认定王某不存在汇率差损失。综上，法院判决银行赔付王某相应的利息损失3,203.80美元。

【典型意义】

本案系一起因银行工作人员工作疏忽提供错误的传真号码，导致客户不能及时归还贷款并产生相应的利息所引发的损害赔偿案件。该判决一方面明确金融机构因自身履约不当造成金融消费者损失时，应承担相应的损害赔偿责任；另一方面，金融消费者对其自身所遭受的实际损失范围及金额具有举证义务。本案判决对规范金融机构的履约行为，合理保护金融消费者权益具有一定的积极意义。

案例八

张某与某汽修公司、某汽车金融公司财产损害赔偿纠纷案

——贷款人作为财产保险合同约定的“第一受益人”，如合同约定其对保险公司支付的保险金仅具有指示的权利，不能当然推定贷款人有权占有并处分保险金。

【基本案情】

2015年3月，张某以贷款方式从某汽修公司购买别克牌小型轿车一辆。同时，张某与某汽车金融公司签订了汽车抵押贷款合同，张某为借款人及抵押人，汽车金融公司系贷款人及抵押权人，合同约定，由汽车金融公司向张某提供贷款购买车辆，张某应在汽车金融公司认可的保险公司处为车辆购买以汽车金融公司为“第一受益人”的保险，当一次事故的保险理赔款高于人民币5,000元时，保险人必须按“第一受益人”的书面指示支付保险理赔款。合同签订后，张某依约为涉案车辆投保，保单载明汽车金融公司为“第一受益人”。后涉案车辆发生保险事故，张某自行支付维修费用后向保险公司理赔，保险公司遂根据保险合同的约定，将涉案事故的保险金直接支付于汽车金融公司处，后张某要求汽车金融公司返还保险金未果，遂诉至法院，请求判令汽修公司、汽车金融公司连带赔偿张某损失36,000元及相应利息损失，汽车金融公司返还车辆理赔款112,445.65元。汽修公司辩称，张某并无证据证明汽修公司侵害了其权益，也不是抵押贷款合同的缔约主体。汽车金融公司辩称，其接受保险理赔款，系依据保险公司支付行为、保险单特别条款约定及《汽车抵押贷款合同》的约定。

【裁判结果】

法院认为：虽然涉案保险单载明汽车金融公司系涉案保单下的“第一受益人”，《汽车抵押贷款合同》亦约定当一次事故的保险理赔款高于 5,000 元时，保险人必须按“第一受益人”的书面指示支付保险理赔款，但上述保险单及《汽车抵押贷款合同》仅约定汽车金融公司对保险理赔款的给付具有相应的指示权利，并不能借此推论汽车金融公司对涉案保险理赔款必然享有占有、使用、收益的权利。汽车金融公司对涉案保险理赔款享有的权利应当结合该保险理赔款的性质加以评判。本案中，涉案车辆系张某就履行《汽车借款合同》、《汽车抵押贷款合同》而抵押于汽车金融公司，若担保财产发生毁损灭失的，其价值及效力将转移于保险理赔款，即保险理赔款具有物上代位性，系对原抵押财产交换价值的转化。现涉案车辆已修复完毕，且仍然系张某履行上述合同的抵押财产，该财产经修复后并没有发生法律规定的毁损灭失等情形，并不存在需要通过保险理赔款进行物上代位的情形。同时，汽车金融公司亦未举证证明发生保险事故后，其具有占有保险理赔款的合同依据。故法院判决支持了张某主张汽车金融公司返还剩余保险理赔款 112,320.65 元并支付相应利息的诉请，并对其余诉请予以驳回。

【典型意义】

本案系一起因贷款车辆出险后保险金的归属争议引发的财产损害赔偿案件，争议焦点在于，贷款车辆发生保险事故后，所谓的“第一受益人”是否享有对保险金受领、占有及处分的权利。本案判决明确了对保险合同下“第一受益人”（即车辆借款合同下的贷款人）就保险理赔款所享有的权利内容及边界的认定应尊重合同约定，这对厘清金融贷款机构权利界限、保护金融消费者合法权益、引导市场规范运行等均具有积极意义。

案例九

周某与某银行信用卡中心信用卡纠纷案

——持卡人和信用卡中心达成还款协议后依约履行了还款协议的，应视为完全清偿了信用卡债务，信用卡中心应及时为持卡人恢复信用记录。

【基本案情】

周某持有某银行信用卡中心核发的卡号为****的信用卡。2010年11月25日，该信用卡中心向周某出具了一份《情况证明》，载明：“我行信用卡使用人周某，身份证号****，卡号****。现周某与我行就此信用卡达成以下还款协议：周某将分别在2010年11月之前还款贰万元正，2010年12月25日之前还贰万元正；之后我行将会把剩余部分的款项予以减免，至此周某将不再与我行发生任何有关此信用卡的债务纠纷，以上还款行为完成后，我行确保在两个月内（2011年4月28日前）恢复周某的信用记录，如果在该时间内没有履约，我行将归还周某以上还款的款项。”该《情况证明》落款处打印了“某银行信用卡中心”并盖有“某银行信用卡中心上海营销壹部专用章”字样的长方形印章。2010年11月25日、12月25日，周某分别向该信用卡中心还款人民币20,000元，并取得了两份收据，一份收据由第三人何某在落款处签字并加盖有“某银行信用卡中心上海营销壹部专用章”字样的长方形印章。另一份收款凭证落款处打印了“某银行信用卡中心”字样并盖有“某银行信用卡中心上海营销壹部专用章”字样的长方形印章。2016年周某的个人信用报告显示，该信用卡存在逾期。周某认为，该信用卡中心未执行协议，故起诉要求其履行承诺、恢复信用记录。信用卡中心辩称，其未向周某承诺删除不良信用记录，周某的不良信用记录是因其未及时还款造成，信用卡中心不应

承担责任。

【裁判结果】

法院认为：周某提供的《情况证明》从内容来看对涉案信用卡债务的还款金额、还款时间及还款效果均作了明确约定，可以认定双方就涉案信用卡债务达成了还款协议。庭审中信用卡中心对该《情况证明》及收款凭证、收据的真实性不予认可，并提供了该信用卡中心的印章管理办法及样章予以证明。故法院追加了该信用卡中心工作人员何某到庭参加诉讼，其确认“某银行信用卡中心上海营销壹部专用章”字样的长方形印章在其工作期间在该信用卡中心处是使用的，收据上的“何某”也是其字迹，其陈述的办公地点也与周某陈述一致。因此，在该信用卡中心未提供其他证据证明《情况证明》、收据、收款凭证上的长方形印章系伪造的情况下，法院对周某提供的《情况证明》、收据、收款凭证的真实性予以认定，《情况证明》合法有效，对双方均具有约束力。故法院依法判决信用卡中心撤销周某涉案信用卡的逾期征信记录。

【典型意义】

本案系因持卡人还清信用卡账单却仍未被恢复信用记录而引发的信用卡纠纷案件。近年来，以“恢复信用记录”为诉讼请求的案件数量呈增长态势。该类案件大多是由非本人交易引发的恢复信用记录案件，而本案中信用卡中心与持卡人曾达成一份名为《情况证明》、实为约定了还款金额及还款方式的书面文件，由周某在该信用卡中心工作时间及工作地点签订，且该文件上盖有该信用卡中心印章，故法院对该还款协议的效力予以认定。本判决的积极意义一方面在于引导金融机构规范用章行为，明确人员设置，确保为已还清信用卡债务的持卡人及时恢复信用记录；另一方面提示持卡人在发生还款纠纷后，密切关注个人信用记录，如有异议及时与发卡行沟通，维护个人合法权益。

案例十

徐某、沈某贷款诈骗罪案

——金融消费者的民事活动应当符合法律规定，如以虚构事实、隐瞒真相方法骗取金融机构贷款，并用于赌博等违法行为的，应当依法追究其刑事责任。

【基本案情】

2012年12月7日，徐某、沈某为骗取金融机构贷款，采用冒用他人房产信息等方法，由徐某与某贸易信托公司、某公司签订《个人消费信托贷款及服务合同》，骗取贷款人民币60,000元。嗣后，沈某分得好处费8,800元，徐某支付1,200元贷款手续费后，将剩余款项用于赌博及日常消费。2013年1月至7月期间，徐某归还贷款共计29,461.44元，至案发尚有贷款30,538.56元未归还。

浦东新区人民检察院诉称：徐某、沈某以非法占有为目的，诈骗金融机构的贷款，数额较大，其行为已触犯《中华人民共和国刑法》第一百九十三条第一款第（三）项、第二十五条第一款，犯罪事实清楚，证据确实、充分，应当以贷款诈骗罪追究其刑事责任。徐某、沈某到案后如实供述自己的罪行，根据《中华人民共和国刑法》第六十七条第三款的规定，可以从轻处罚。徐某在共同犯罪中起主要作用，根据《中华人民共和国刑法》第二十六条第一款的规定，系主犯。沈某在共同犯罪中起辅助作用，根据《中华人民共和国刑法》第二十七条的规定，系从犯，应当从轻处罚。因此，检察院根据《中华人民共和国刑事诉讼法》第一百七十二条的规定，提起公诉。

【裁判结果】

法院认为：徐某、沈某以非法占有为目的，共同诈骗金融机构的贷款，数额较大，依照《中华人民共和国刑法》第一百九十三条第一款第（三）项、第二十五条第一款的规定，均已构成贷款诈骗罪，应处五年以下有期徒刑，并处罚金。公诉机关指控的事实及罪名成立，予以支持。本案共同犯罪中，徐某起主要作用且获取主要犯罪利益，系主犯；沈某在共同犯罪中起辅助作用，系从犯，依照《中华人民共和国刑法》第二十六条第一款、第二十七条的规定，对沈某从轻处罚。徐某、沈某到案后均如实供述了犯罪事实，依照《中华人民共和国刑法》第六十七条第三款的规定，系坦白，均依法从轻处罚。徐某曾因吸毒行为被行政处罚，在量刑时予以酌情从重考虑。鉴于沈某能积极退赃，被害单位的损失得到挽回，对徐某、沈某均予以酌情从轻处罚。综合沈某的犯罪情节、到案后的认罪态度以及积极退赃等情节，依照《中华人民共和国刑法》第七十二条、第七十三条第二、三款的规定，对沈某依法适用缓刑。为维护金融市场经济秩序，保护合法财产权利不受侵犯，判决徐某犯贷款诈骗罪，判处有期徒刑八个月，罚金二万元，沈某犯贷款诈骗罪，判处有期徒刑六个月，缓刑一年，罚金二万元，退缴在案的犯罪所得发还被害单位。

【典型意义】

本案判决对于准确区分贷款诈骗罪、骗取贷款罪以及一般金融借贷纠纷具有借鉴意义。本案通过分析贷款人的主观故意，行为的具体表现以及其所侵害的社会关系来认定贷款诈骗罪的构成，进一步提醒金融消费者在从事金融交易活动时应当遵守法律法规，审慎作为，勿因自身法律意识淡薄、疏忽大意而使自身面临民事责任甚至刑事处罚。同时，本案判决对于规范金融市场运行具有积极作用。

上海市浦东新区人民法院

地址：上海市浦东新区丁香路 611 号

邮编：200135

电话：86-21-38794518

网址：www.pdgy.gov.cn

