上海金融监管局金融消费者权益保护监管典型案例

一、及时落实小额存款提取新政，解决高龄老人“继承难”问题

（一）案例详情

2024年，90岁高龄的洪女士前往某银行办理其已故丈夫存款继承相关事宜，银行网点工作人员查询后发现，洪女士丈夫身故几个月后，有笔8万多元的社保资金转入，导致存款超过5万元，无法按照小额遗产继承的方式提取该笔资金，需进行公证继承。但洪女士年事已高，多地辗转也未能办妥继承公证，希望银行能想办法为其解决“继承难”的问题。银行网点工作人员向其解释了国家金融监督管理总局和中国人民银行联合发布的《关于优化已故存款人小额存款提取有关要求的通知》（金规〔2024〕6号）精神，如能向社保相关部门确认该笔资金为丧葬费和抚恤金，则可以简化流程进行提取。经过洪女士、银行网点、社保相关部门的沟通协调，洪女士最终将相关证明材料准备齐全，在银行网点顺利办理了遗产继承手续。

（二）监管提示

针对已故存款人存款提取的困境，国家金融监督管理总局会同中国人民银行不断优化已故存款人小额存款提取业务办理要求，实现群众“一站式”办理存款继承的便利，切实保障存款安全和继承人合法权益。新政实施后，广大金融消费者在配合银行业金融机构做好证明材料提交和身份核验后，即可在规定的账户限额内提取相关存款，包括黄金积存产品以及代理销售的国债、理财产品等，大大简化以往公证所需的繁琐程序，让存款账户不再“沉睡”。

二、雷霆查处“红旗银行上海分行”非法金融活动

（一）案例详情

2021年7月，上海金融监管局通过舆情监测发现“红旗银行上海分行”在上海闵行区挂牌成立，宣传将开展贷款融资、国际贸易结算等业务。该机构通过自媒体等渠道发布虚假信息，伪造挂牌仪式照片，并谎称获得“世界华人联合会”等组织支持。上海金融监管局会同公安机关核查发现，该机构未取得任何金融许可证照，存在违规使用“银行”字样、虚假宣传资金来源背景等行为，并将相关线索移送有权机关处置。

（二）监管提示

上海金融监管局持续打击各类非法金融活动，严格落实《中华人民共和国商业银行法》等有关要求，对辖内违规使用“银行”等金融机构字样的情况实施全面摸排，将有关内容纳入普法、消费者保护以及防范非法集资及诈骗宣传教育活动，设立公众监督举报电话，不断加强风险提示和案例通报。根据我国法律、行政法规规定，任何单位或者个人未经批准，不得设立银行业金融机构或者从事银行业金融机构业务活动，不得在名称中使用“银行”字样。广大金融消费者需理性判断金融机构和产品的真实性，如发现疑似非法金融机构的情况，应立即向金融监管部门或公安机关等有关部门举报。

1. 规范银行业金融机构催收行为，加强委外催收业务管理

（一）案例详情

2024年，上海金融监管局受理并核查了某信用卡中心不当催收的违规行为，发现该中心存在对外包催收机构管理不严、催收人员管理不到位、催收人员未经持卡人授权或同意违规向债务无关第三人透露持卡人欠款信息等问题。针对发现的问题，上海金融监管局责令该中心限期整改，要求该中心按季度报送整改进展情况，并作出罚款四十万元的行政处罚。

（二）监管提示

上海金融监管局高度重视银行业金融机构催收行为规范性，督促机构在日常管理中及时发现并纠正违规催收行为。广大金融消费者要树立科学理性的消费理念，量入为出，对于还款确有困难的，银行业金融机构提供了协商还款、延期还款、息费减免等纾困政策，持卡人可积极与机构协商解决方案。同时，需警惕非法职业代理投诉以规避银行催收的名义攫取经济利益，理性维权。

1. 严惩违规处理个人信息行为，筑牢金融消费者信息安全防线

（一）案例详情

某保险公司代理人于2018年1月至2020年10月期间，从他人处非法购买保险公司客户信息，并伙同其他保险代理人将违法获取的客户信息用于展业。对于上述行为，上海金融监管局根据《中华人民共和国保险法》第一百七十七条“违反法律、行政法规的规定，情节严重的，国务院保险监督管理机构可以禁止有关责任人员一定期限直至终身进入保险业”的规定，依法给予该保险公司代理人禁止进入保险业终身的行政处罚。

（二）监管提示

金融监管部门高度重视金融消费者个人信息的保护。2022年3月15日，国家金融监督管理总局部署开展银行业保险业个人信息保护专项整治，推动银行业保险业落实《中华人民共和国个人信息保护法》。2023年3月，《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令2022年第9号）正式施行，指导和督促银行保险机构切实保护消费者个人信息安全。广大金融消费者需关注自身信息安全，妥善保管证件、手机号码、银行卡等个人信息，谨慎授权个人信息的留存和使用。若发现个人信息泄露或账户异常，应立即联系银行保险机构进行冻结账户、修改密码等操作。

1. 铁腕整治保险业涉刑违法违规行为乱象

（一）案例详情

A保险公司某代理人以高额年化收益为诱饵，或以委托理财为由，承诺高额利息回报，非法吸收公众存款，构成非法吸收公众存款罪。B保险公司某代理人通过公开宣传方式招揽客户，伪造其他公司合同协议并与客户签订虚假理财协议，承诺保本付息，进行集资诈骗活动，构成集资诈骗罪。C保险公司某代理人向客户推荐虚构的保险公司线下理财产品，并假冒公司名义与客户签订虚假合同，或者以高额利息为诱饵等方式取得客户信任，骗取客户钱款，构成合同诈骗罪、诈骗罪。针对上述行为，上海金融监管局根据授权对涉刑人员给予禁止从事保险业一定期限直至终身的行政处罚，并区分案情对涉案机构及相关管理人员给予警告、罚款等行政处罚。

（二）监管提示

上海金融监管局依法查处保险代理人侵害投保人利益的违法违规行为，督促辖内保险机构强化代理人资质核查，规范产品宣传与销售流程。保险的核心功能是风险保障，广大金融消费者需警惕高息诱惑与“稳赚不赔”等虚假宣传，通过官方渠道核查保单真伪，留存宣传资料、合同及转账记录等证据，在发现保险代理人违法违规行为时，立即向金融监管部门或公安机关等有关部门举报。