

又到一年315，金融、互联网、食品、汽车、医药等领域已经成为侵害消费者权益的高发领域，金融界特梳理过去一年相关行业的重要案例和避坑指南，凝聚你我力量，守护美好生活。

众所周知，银行在日常经济生活中扮演着十分重要的角色。一方面，充分发挥资本市场的融资功能，加大信贷投放力度，全力支持实体经济；另一方面，以其专业优质的资产管理能力，为金融消费者提供资产管理以及理财顾问、咨询服务，助力财富保值增值。

当前，随着银行等金融机构与消费者的关系日益密切，社会各界对银行自身风控管理的关注也越来越高。银行日常经营包括存款业务、贷款业务、资产管理业务、投资理财业务等，任何一项业务都与金融消费者的“钱袋子”息息相关。不过，仍有部分银行在内控方面存在着“漏洞”，导致违法违规，导致消费者权益受损的事件发生。据统计，2021年银保监全系统针对银行业就共开出罚单4027张，合计罚没金额达18.69亿元，罚单数量与处罚金额均超过2020年。

在今年315来临之际，金融界带您回顾近一年银行业引发关注的风险事件。

招行陷5亿代销信托违约风波 牵扯私行客户

2021年8月15日，有媒体爆出，由招商银行代销的规模为人民币5亿元的大业信托·君睿15号（九通基业）项目集合资金信托计划出现实质性违约，未向投资者分配2021年第二季度的利息。该信托计划已于2021年8月14日到期，投资者尚未收到明确的信托利益分配方案。8月16日，大业信托、招商银行双双发公告回应。

招商银行回应称，其为上述信托计划的代销机构，该信托计划的产品发行方及主动管理人为大业信托。该信托计划信托资金用于向九通基业（华夏幸福间接全资子公司）供融资人民币5亿元。华夏幸福提供了不可撤销的连带责任保证担保。据了解，大业信托·君睿15号仅有担保，而没有抵押物，因此在内部风控评审时由原来的10亿压缩至5亿。该事件的最新进展是，大业信托已加入了华夏幸福债委会，目前债委会尚未公布债务化解方案。

值得关注的是，该项目主要由招商银行上海分行和北京分行的私人银行自然人客户认购，还有部分由家族信托承接。因此这是招商银行信托代销首次面向自然人违约。目前，华夏幸福深陷债务泥潭，如果破产，大业信托·君睿15号将发生实质亏损。此前，招商银行还陷入互金平台“钱端”逾期风波。据悉，“钱端APP”理财逾期事件涉及金额约14亿元，约9000余受害者。

枣庄农商行百万存款5年后仅剩1元 省联社已进驻彻查

2021年7月8日，“银行存100万5年后剩1块钱”登上热搜，事因山东枣庄农商银行薛城支行与枣庄市民孙女士的存款纠纷。据了解，2009年7月、9月，山东枣庄的孙女士在山东枣庄恒泰农村合作银行两次存入50万元，总计100万存款。2014年，枣庄恒泰农村合作银行改制，其债权债务由枣庄农商行承担。2014年下半年，孙女士持存折到枣庄农商行薛城支行取钱，却被告知自己只有1元钱存款。随后，孙女士将枣庄农商行薛城支行告上法庭，要求该银行支付自己100万元的存款及利息。

法院认定，枣庄农商行作为金融机构，未尽到保证储户存款安全的义务，导致储户的存款损失，亦应承担相应的法律责任。根据判决，枣庄农商行薛城支行应于2020年12月内支付资金100万元及利息，但银行方面却一直未支付。2021年7月1日，枣庄农商行薛城支行被法院强制执行。

山东省农村信用社联社7月6日，对此案回应称，省农信社工作组已进驻枣庄农商银行，对事件和相关工作人员进行彻查。工作组将以事实为依据，逐一调查存取款流程各个环节，对发现的失职渎职行为严肃追责问责，查实的从重处理，绝不姑息；调查不实的，依法申诉。同时，全省农商银行将举一反三，健全完善制度，规范细化流程，严格堵塞漏洞，切实维护储户合法权益。

渤海银行南京分行“28亿元存款被质押”

2021年10月，一起“28亿存款被莫名质押”的事件，引发关注。事件当中，一家名为济民可信集团的医药公司声称，自己在渤海银行存入的28亿定期存款，在不知情的情况下被银行方面用作质押，给第三方公司贷了款。随后，双方各自进行了回应。

紧接着，存款质押一案也引起监管层面的高度关注。去年11月12日，证监会国际部向渤海银行出具了一份反馈意见，要求渤海银行详细说明存款人为第三方提供质押担保的情况、进展，并询问该行相关从业人员是否存在违法违规或不当操作的行为。

同年12月7日，银保监会相关部门负责人表示，对于个别商业银行第三方存单质押承兑汇票案件，银保监会前期已第一时间派驻监管工作组开展现场调查和督导，并要求涉事银行总行同步进驻相关分支机构，对相关票据业务开展全面风险排查。目前，各方尚未更新案件相关进展。

兴业银行侵害消费者权益 银保监会通报6类问题

2021年7月7日，银保监会消费者权益保护局通报了对兴业银行消保情况检查发现

的侵害消费者权益相关问题。《通报》指出，该行存在默认勾选信用卡自动分期起始金额、适当性管理落实不到位、向个人住房按揭贷款客户搭售人身意外险以及代销保险业务中欺骗投保人、隐瞒与保险合同有关的重要情况等6类违法违规问题。

《通报》指出，兴业银行上述违法违规行为，严重侵害消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权等基本权利，中国银保监会将严格依法依规处理。对此，兴业银行回应称：“对银保监会消保局现场检查发现的我行在消保工作方面存在的不足和薄弱环节，我行高度重视，在去年底监管现场检查过程中即立查立改，针对存在问题逐项、逐级列明整改清单和具体整改措施，明确整改责任部门和时间进度，从快从实推进整改。目前绝大多数问题已整改到位，个别尚未完成的项目正按整改计划有序推进。”

银保监会罕见重罚 银行理财业务成重灾区

2021年1月8日，银保监会一口气开出21张罚单，对7家金融机构共计处罚1.995亿元。这7家机构分别是国开行、国银租赁、工商银行、邮储银行、长城资管、长城新盛信托、长城华西银行。国开行因24项违规问题此次总共被罚4880万元。从被罚的违规业务案由看，问题主要集中在存贷款业务和同业业务，其中，存贷款业务的违规问题集中在国开行特有棚改业务，以及扶贫贷款等。

工商银行此次因存在23项违规行为被处以5470万元。从被罚案由看，理财业务的违规问题占绝大多数，主要包括：理财产品通过申购/赎回净值型理财产品调节收益；非标准化债权资产限额测算不准确；理财资金通过投资集合资金信托计划优先级的方式变相放大劣后级受益人的杠杆比例；理财资金违规用于缴纳或置换土地款；理财资金投资本行不良资产或不良资产收益权等。邮储银行则因存在26项违规行为共计被罚4550万元，被罚的违规业务仍主要集中在贷款业务、理财业务和同业业务。

长城资管因存在违规对外提供担保、虚增账面利润、考核利润并超发绩效奖励等多项违法违规行为和不良资产业务多处违规等问题共计被罚4690万元。长城资管两家附属机构此次亦被罚。长城新盛信托因存在违规设立子公司、抵押物评估严重不审慎的违法违规行为，依法予以罚款150万元。长城华西银行因存在违规接受本行股权作为质物向股东提供融资的违法违规行为，依法予以罚款50万元。

九江银行推“彩礼贷”引发“围观”

2021年3月，一张九江银行专门用于结婚消费用途的“彩礼贷”宣传海报在网络热传。根据九江银行“彩礼贷”宣传页内容，这款名为“彩礼贷”的产品最高可贷30万元，期限最长为1年，年利率低至4.9%。贷款可用于新婚旅行、购买首饰、购买

家电和购车。申请条件有三，其中，贷款情侣一方需为行政事业单位正式员工。引发网络热议后，九江银行将“彩礼贷”相关产品撤回。

接受咨询的两名客服均表示，目前该行没有这个贷款，该产品未上线。他们进而表示，之后应该也不会上线，建议客户选择其他产品。其中一位客服还向记者介绍，网上传的页面只是相关部门做的宣传页。而对于“为何之后也可能不会上线”，对方未给予正面回复。

本文源自金融界资讯