上海金融法院金融消费者权益保护司法典型案例

# “上浮贷款利率后再次上浮利率确定罚息”系异常条款，未经提示不发生效力

# ——葛某某诉陈某、第三人某银行金融借款合同纠纷案

一、裁判要旨

金融借款合同中设置“上浮贷款利率后再次上浮利率确定罚息”条款，实质系在贷款利率基础上上浮两次计收罚息，与通常条款相异，且与借款人有重大利害关系。在贷款银行无证据证明其已就该异常条款对借款人进行提示或说明的情况下，该条款对借款人不发生效力。

二、基本案情

2020年1月，某银行与陈某签订《个人抵押贷款合同》，贷款金额为200余万元，贷款期限自2020年1月16日起至2030年1月16日止，贷款利率为贷款发放日的同档次贷款市场报价利率（LPR）+200基点。合同“违约责任”条款中约定，发生违约事件时，某银行有权“根据实际逾期天数自逾期之日起对贷款本金按本合同约定的贷款利率加收50%的罚息利率计收利息；有权将本合同项下贷款利率调整为按合同约定利率上浮一定比例（最高可上浮30%）执行。”上述合同文本未加黑加粗。同时约定，对不能按时支付的利息，按罚息利率计收复利。

2021年10月起，陈某未按时还款。银行宣布合同项下贷款提前到期，并将债权转让给葛某某。葛某某将陈某诉至法院，请求陈某履行偿还本金、利息、罚息、复利等，其中罚息及复利的利率按照合同执行利率先上浮30%，再上浮50%计算。陈某辩称，合同中关于利息、复利、罚息等约定属于格式条款且未明确标识，银行亦未履行提示义务，不合理地加重陈某责任，应属无效条款。

三、法院裁判

上海金融法院认为，有关利息、罚息的计收标准和计收方式是金融借款合同中的核心条款。对于借款人违约情形，在贷款利率基础上直接加收一定比例计收罚息符合认知，也无需特殊提示。但本案中，针对借款人逾期，合同不仅约定了在贷款利率的基础上加收50%计收罚息，还约定了前述贷款利率是由原执行利率上浮一定比例（不超过30%）而形成，该约定实质系在贷款利率基础上两次上浮确定罚息利率，同时“浮动比例不超过30%”也存在不确定性。该等约定系异乎寻常的合同条款，与通常的银行业实践差别较大，并非一般借款人能够预见且知晓，且与借款人有重大利害关系，银行应当予以提示。现贷款银行并未提供证据证明其已就上述异常条款对陈某进行过提示或说明，作为债权受让方的葛某某亦无权主张在执行利率上浮30%的基础上再加收50%计收罚息及复利。据此，法院判决应以贷款基础利率上浮50%确定罚息及复利利率。

四、法官提示

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民法典〉合同编通则若干问题的解释》首次引入“异常条款”概念，将需提示的“与对方有重大利害关系的条款”进一步限制在“异常条款”范畴之中，有利于保障实质公平。本案判决依法认定金融借款合同中的“异常条款”，明确贷款机构和借款人的权利义务，切实保护金融消费者合法权益，并推动提升金融服务水平。对此，提出如下建议：

一是贷款机构需对“异常条款”进行提示说明。在合同订立时采用通常足以引起对方注意的文字、符号、字体等明显标识，提示对方注意免除或者减轻其责任、排除或者限制对方权利等与对方有重大利害关系的异常条款，保护金融消费者的知情权、自主选择权、公平交易权。

二是金融消费者在签订金融借款合同时需要仔细阅读合同条款。对贷款利率、罚息利率等与自身有重大利害关系的违约处置条款予以重点关注，警惕“利率陷阱”，充分了解借款条件，关注借款真实费息，理性评估消费水平，提升风险防范能力。

银行员工违规销售非银行代销的理财产品，银行疏于监管导致客户权益受损的应担责

# ——葛某诉某银行财产损害赔偿纠纷案

一、裁判要旨

银行员工私下销售非银行代销的金融产品，银行违反审慎监管职责，存在管理疏漏，与客户损失之间存在因果关系的，应承担相应的过错赔偿责任。

二、基本案情

八旬老者葛某是某银行客户经理陆某的长期客户，多次在陆某的推荐下购买银行代销的理财产品。2018年，陆某推荐葛某认购某私募基金产品。该私募基金并非该银行代销的金融产品，银行仅为资金托管机构。购买行为系在陆某办公室、使用陆某的电脑、并由陆某帮忙操作完成。据葛某陈述，陆某称该产品利息高且稳定保本，且未告知产品性质为私募基金。2019年，该私募基金因底层资产违约导致净值暴跌，葛某赎回部分份额后亏损99万余元。后葛某投诉至监管部门。经查证，在某银行经陆某介绍购买该私募基金的客户约20人，多为50-70岁客户。因该银行对员工未尽到审慎监管义务，监管部门对该银行进行了处罚。葛某遂诉至法院，要求该银行赔偿损失。

三、法院裁判

上海金融法院认为，首先，银行工作人员陆某在工作场所、工作时间向众多老年人销售非本行代为销售的私募基金，且存在利用工作设备帮助客户转账等行为，其行为的违规性和危害性十分明显。该银行对其工作人员和营业场所应当进行审慎管理，及时发现并制止上述违规销售行为，但其并未妥善履行管理责任，存在过错。其次，该银行的过错与葛某损失之间存在因果关系。陆某的违规销售是葛某购买案涉基金的直接原因，而银行的管理疏漏为陆某实施违规销售提供了条件，间接导致葛某损失，应承担相应的过错赔偿责任。综合考虑过错大小等因素，法院判决该银行赔偿葛某损失39万余元。

四、法官提示

针对银行员工违规销售非银行代销理财产品的“飞单”风险，金融消费者需从资质核验、话术识别、交易安全、证据留存等方面采取防范措施。

一是产品资质核验。验证产品编码，要求销售人员出示银行代销文件，并通过“中国理财网”查验银行自主发行理财产品的唯一编码。银行代销的第三方理财产品应在网点公示清单、官网专栏或客服电话中可查。私募基金不得公开宣传，且需符合“合格投资者”门槛，低风险偏好者应主动拒绝此类产品。

二是异常话术识别。警惕虚假承诺，任何宣称“保本保息”“银行兜底”的理财产品均涉嫌违规。正规产品需明确标注风险等级和收益浮动区间。收益率显著高于银行同类产品（如年化9%以上）的，极可能涉及非法集资。

三是交易安全控制。核验资金流向，正规理财产品资金应汇入银行托管账户，若被要求转账至个人或第三方公司账户，极可能是“飞单”。合同必须加盖银行公章并标注“代销”字样，条款模糊或无公章的合同不可签署。

四是做好证据留存。银行正规销售需全程录音录像，若员工规避双录，消费者可拒绝交易并向监管部门举报。固定电子证据，微信聊天记录、宣传材料等需备份，必要时可公证作为诉讼证据。

# 平台投保模式下，平台应根据协议安排妥善履行提示和明确说明义务

# ——某网络科技公司诉某保险公司责任保险合同纠纷案

一、裁判要旨

平台投保模式下，平台应根据三方间的协议安排，向投保人履行提示和明确说明义务，该履行行为的法律后果归属于保险人。提示及说明的内容和方式应足以使投保人注意并充分理解格式免责条款的真实含义及法律后果，且应在合理期限内进行，以便投保人有充分时间考虑是否接受该条款。

二、基本案情

某网络科技公司为某外卖平台的物流服务商，双方协议约定，某科技公司须通过平台系统为旗下所有的外卖骑手购买雇主责任险，保险条款由平台和某保险公司协商确定，物流服务商不参与磋商。某网络科技公司于2021年首次投保后，旗下骑手每天接首单时自动参保，默认复用首次投保时的保险条款，并生成当天的日保单。某网络科技公司购买的雇主责任险产品附加有第三者责任险，附加险对于第三者物损没有规定单独的赔偿限额，单次事故的赔偿责任以三者险总保险金额45万元为限。

2023年3月7日，平台与保险公司约定变更第三者物损赔偿责任条款：从原本不单设赔偿限额变更为不高于5万元支付赔偿金。2023年3月21日，平台通过钉钉群，组织保险公司对保险方案迭代事宜进行培训，但未告知新方案将于何时切换使用，某网络科技公司参加了该次培训。2023年3月23日，上海地区正式上线了迭代后的雇主责任险，加粗加黑了新增的第三者物损限额条款。2023年3月24日，平台以置顶、重要级公告形式向各物流服务商发布通知，告知上海地区的保险方案已完成迭代。

2023年3月23日，某网络科技公司的外卖骑手许某在配送途中，与案外人驾驶的机动车发生交通事故，许某全责，某网络科技公司为此向案外人支付车辆维修费97,000元，后某网络科技公司向保险公司索赔，保险公司根据新增的第三者物损限额条款，只同意赔付5万元，双方遂发生争议，某网络科技公司诉至法院。

三、法院裁判

上海金融法院认为，首先，系争的第三者物损限额条款系保险公司为重复使用而预先拟定，未与投保人协商。且条款内容限制了最高理赔金额，减轻了保险人责任，应被认定为格式免责条款。其次，保险公司就新增格式免责条款，负有向投保人提示和明确说明的义务。平台投保采用大批量自动投保模式，每日默认复用首次保险方案，投保人无必要也无义务关注每份保单条款的内容是否发生变化，因此仅将条款加粗加黑，无法令投保人清楚知悉新增格式免责条款的存在和具体内容。第三，保险人或者其委托的平台运营方，应在新增条款纳入日保单前的合理期间内，通过合同约定或投保人确定可知的其他途径，以显著、明确的方式，向投保人提示并明确说明格式免责条款的相关内容。本案中，平台以重要置顶公告形式发布了新增格式免责条款的具体内容，但该公告的发布时间晚于新保险方案的切换时间，无法构成有效的提示和明确说明。平台在此前开展的内部培训中没有明确告知变更后的保险方案将于何时上线，也未能预留合理期间以便某网络科技公司及时通过公司决策程序决定是否同意接受条款变更，故亦不能构成有效的提示和明确说明。综上，法院认定该格式免责条款对某网络科技公司不发生法律效力，判决某保险公司应全额支付保险金97,000元。

四、法官提示

数字经济发展背景下，平台投保作为一种保险新业态快速兴起。新模式下，平台居于核心地位，使得保险人履行提示和明确说明义务的方式发生了重大变化。对此，提出如下建议：

一是对于通过平台投保的骑手或其雇主，应当充分注意保险人或平台通过系统通知的重要信息。对于通知新增的免责条款，如保险人已履行提示和明确说明义务，投保人应及时作出决策，是否接受保险条款的变化，避免因遗漏通知内容导致权益受损。

二是对于通过与平台合作进行展业的保险人，在采用“一对多”的通知形式履行免责条款的提示和明确说明义务时，需确保投保人已确认同意接受该种告知方式。如投保人未予同意的，保险人仍应“一对一”告知。在内容上，保险人的提示和明确说明应当足以使投保人注意并充分理解免责条款的真实含义及法律后果。在时间上，保险人应在新增免责条款嵌入日保单之前的合理期限内履行上述义务，为投保人预留合理时间以便充分考虑是否接受新增免责条款。

# 保险人主张被保险人在投保时已患既往症并据此拒赔的，应由保险人承担举证责任

# ——尹某某诉某保险公司人身保险合同纠纷案

一、裁判要旨

对于保险合同中的“既往症条款”，如保险条款仅笼统约定“被保险人在投保前已患疾病及并发症，不予赔付”，未进一步对疾病和并发症进行明确界定的，保险人应当证明被保险人在投保时已检出的临床体征构成通行医学诊疗标准认定的疾病，否则不能据此免责。

二、基本案情

2020年6月1日，尹某某因体检发现肺部阴影就医并住院检查，《住院记录》记载，其右肺上叶前段及右肺下叶背段存在磨玻璃结节，但未进行手术治疗。自首次发现结节至2021年9月，尹某某遵医嘱先后四次至医院复查，CT诊断报告均显示结节无增大，医院建议定期复查。

2021年10月15日，尹某某入职某公司，向公司如实告知了患有肺部磨玻璃结节的事实，并应公司要求再次前往医院复诊，诊疗记录显示：结节未增大，亦无其他异常。

2021年至2023年，公司作为投保人，连续为员工购买了团体重疾险，承保人为某保险公司，尹某某为被保险人。保险合同约定：被保险人因本次投保前已患疾病及其并发症导致的重大疾病责任，保险公司不予赔偿（简称“既往症条款”）。2022年5月10日，尹某某至医院复查，复查结果同前。2023年2月28日，尹某某经诊断，确认患右肺上叶恶性肿瘤（微浸润腺癌），随后入院手术治疗。

术后，尹某某向某保险公司申请理赔，但某保险公司以本次所患重大疾病为投保前已患疾病引起为由拒赔。尹某某遂诉至法院。

三、法院裁判

上海金融法院认为，案涉“既往症条款”系由投保人某公司与保险公司经自主磋商后订立，合法有效。但某保险公司并未在案涉既往症条款中对其中所指的“疾病”进行明确定义，由此导致疾病范围不明的不利责任，应由某保险公司自行承担。根据医学通说，结节系影像学或临床检查中发现的体征，不能被直接认定为一种具体的疾病，其能否构成疾病尚应视结节的具体情况而定。截至确诊前，尹某某的历次就诊记录均显示相关部位的磨玻璃结节无明显变化，无需进行针对性的治疗。某保险公司未能举证证明上述结节属于医学定义上的疾病，故其关于不予赔付保险金的主张不能成立。据此，法院判决保险公司支付尹某某保险金30万元。

四、法官提示

“既往症条款”是重疾险保险合同的常见条款，保险公司往往会以该条款为依据，主张对投保人投保前已患的疾病及相关症状所引起的重大疾病不予赔付。为减少由此引发的纠纷，保障投保人的合法权益，向保险公司和投保人分别提出如下建议：

一是对于保险公司，如重疾险合同中约定了格式“既往症免责条款”，保险公司应就该条款向投保人履行提示和明确说明义务。此外，保险公司应在投保时就被保险人的健康状况等与重疾险承保相关的事项，主动向投保人进行明确、具体的询问，防止发生带病投保。对于既往症条款中约定的疾病及并发症，应尽量作出明确定义。当援引既往症条款主张免赔时，应确保具有充分证据证明被保险人在投保时已罹患条款约定的疾病或症状。

二是对于投保人，在投保时应当履行如实告知义务。如实告知义务的范围以保险公司询问内容为限，投保人在投保时应遵守诚信原则，回答保险公司提出的相关询问，切忌带病投保。若投保人不当隐瞒实际健康情况，即使投保成功，在保险事故发生后也极有可能被保险公司拒赔。

# 联动化解金融民事与行政争议，协同保障金融消费者合法权益

# ——蔡某诉某金融监管部门派出机构举报答复、某金融监管部门行政复议决定案

一、案例要旨

对于因金融民事纠纷引发的关联行政诉讼，通过法院与金融监管部门协调配合，联动化解民事和行政争议，从而实质性化解矛盾纠纷，切实保障金融消费者合法权益。

二、基本案情

蔡某在某公司任法定代表人期间，曾通过某银行企业网银和个人网银为公司申请企业信用贷，并在线签订了《人民币循环借款合同》等文件。其后，公司因经营不善未能按期偿还贷款，该银行便将公司及蔡某作为共同借款人向法院提起民事诉讼。蔡某认为，该银行在蔡某既无任何借款意愿亦未使用借款的情形下，违法违规欺骗蔡某签署相关协议成为共同借款人。蔡某向某金融监管部门派出机构投诉。某金融监管部门派出机构作出《举报事项答复书》，认为现有证据无法证明银行存在举报反映的违规问题。蔡某又向某金融监管部门申请行政复议，某金融监管部门作出复议决定予以维持。蔡某不服，遂提起行政诉讼，请求撤销被诉答复和复议决定，并要求某金融监管部门派出机构对银行作出行政处罚。

三、化解过程

案件处理过程中，法院、金融监管机关和当事人各方积极协调配合，蔡某与银行之间的民事纠纷得到和解解决，银行撤回了对蔡某的起诉，蔡某也撤回了行政案件的起诉。本案行政争议与关联的民事争议一并得到实质性化解。主要做法如下：

首先，深入了解当事人的诉求动机和根源。经了解，案涉企业信用贷为某银行互联网贷款产品，实行共同借款人模式，即由借款企业及其法定代表人作为共同借款人。该贷款产品的设计本身就与常规企业借款遵循的“谁借谁还”的原则有所不同，且办理借款过程中存在银行工作人员代为操作、提示不到位的可能。但限于欠缺举证能力，蔡某在民事诉讼中存在较高的败诉风险，故其选择通过提起行政诉讼的方式获得权利救济。

其次，统筹考虑行政争议与关联民事争议。本案中，金融监管部门的履职行为并无不当，蔡某提起行政诉讼并不能实际解决困扰问题，故需将本案行政争议与关联的民事争议进行统筹考虑，一并推进争议的实质性化解。经释明，蔡某和某金融监管部门派出机构均同意在法院主持下协商解决争议。

第三，稳妥推进争议的协商解决。在形成共识、增进理解的基础上，以切实维护金融消费者合法权益为方向，某金融监管部门派出机构对蔡某举报答复内容中的合理要求进一步核实，并根据法庭释明情况，对银行信贷业务中的产品设计、办理流程、消费者权益保护等方面内容进行深入监管核查，为蔡某解决与银行之间的民事争议提供相应支持，促成银行与蔡某达成和解。

四、法官提示

本案中，司法与监管协调配合，推进行政案件与关联民事纠纷的协同处置，有效维护金融消费者合法权益，实现行政争议实质性化解，取得良好效果。从本案成因来看，银行应当健全规范贷款办理审批操作流程，确保贷款办理过程的公正、透明，切实履行风险提示义务。金融消费者在办理借款业务时应注意以下事项：

一是签约前全面了解业务内容。明确贷款用途的具体限制和要求，结合自身需求和还款能力合理申请额度，充分了解还款方式和种类等。当前，各新类型贷款产品层出不穷，尤其需要金融消费者提前了解特定操作流程和相关法律责任。

二是签约时仔细审阅合同条款。随着电子签约方式的普及，金融消费者更需擦亮双眼，明晰潜藏的细节与风险。认真阅读贷款合同条款，核对贷款金额、贷款期限、签约主体等关键信息。有疑问及时向银行工作人员询问，切勿将手机银行交予包括银行工作人员在内的他人操作。

三是签约后妥善保管相关文件。贷款合同签订后应妥善保管合同文本，或者将电子合同下载并保存，以便后续查询使用；做好还款管理，并保存好相关还款凭证；定期查询个人信用报告，留意金融政策变化。