

72岁的朱女士到银行办理业务，在旧存换新时发现，原存折上连续两笔同日存入、金额相同的存款业务，有一笔被“冲正”撤销。为此，朱女士将开户行某银行奥东支行诉至法院，要求兑付这笔“被冲正”的存款及利息。

新华社记者 李鑫 摄 资料图

8月28日朝阳法院做出一审判决，认定当日朱女士仅存入一笔存款，判决驳回了其全部诉讼请求。但同时，法院在审理中发现银行存在存折记录不全面、储户知情权保护不力等问题，宣判后向银行发出了司法建议。

到底有几笔存款？

银行储户各执一词

记者注意到，朱女士的旧存折上显示2016年10月30日连着有两笔78300元的定期存款。2018年4月15日朱女士去银行办理其他业务时，因银行柜员印花了存折的第一页，所以为朱女士更换了新存折。然而在新存折上，朱女士2016年10月30日的第一笔78300元存款显示被冲正撤销。

对此，朱女士坚称2016年10月30日当天自己存入两笔78300元，但被告银行却称朱女士只存入一笔存款。在该笔存款办理时，由于朱女士填写的申请中误将转存定期一本通业务错误勾选为整存整取业务，柜员在办理完该笔存款后发现这一问题，当场向朱女士说明并经其确认后，做了冲正撤销处理。

对于为何旧存折不显示冲正记录，银行称错账、撤销业务均由系统主机记录，当前系统无法自动打印“冲正”交易记录，相关记录只能在换折时才能显示。而且“如果储户一直不换存折，就一直不会显示。”

法院认定

只存在一笔存款

为查明事实，法院依法调取了朱女士办理业务当日被告银行所有业务的核心系统时间表、柜员系统时间表、远程授权时间表、向上级行上传的业务真实性现场确认单、个人业务凭证等证据。

最终，法院查明：

2016年10月30日银行的《业务真实性现场确认单》记载，当日记账交易撤销，撤

销原因为介质勾选有误，该确认单有经办人、确认人签章。《特殊操作记录单》记载对朱女士存折内78300元的存款执行了当日抹账操作。

《重要操作日志》亦有撤销该笔交易的记录，且时间、金额、撤销流水号均与《特殊操作记录单》一致。法院调取的相关证据中，也均有当日柜员为朱女士办理存入、冲正、抹账、第二次存入等操作的连贯记录。

法院经审理认为，银行提交的证据以及法院调取的证据与银行陈述相互印证，能够形成证据链，可以认定朱女士当日仅存入一笔存款。朱女士仅以旧存折中显示存在两笔存款主张银行承担给付责任，证据不足。

最终，法院一审驳回了朱女士的全部诉讼请求。同时，法院判决也指出银行在储户知情权保护、自身金融服务等方面亦存在问题。

### 法院建议银行

#### 应完善“冲正”业务办理

一审宣判的同时，朝阳法院向银行发出司法建议函。法院在司法建议中指出——

标“冲正”作为修正有误业务的特殊操作，对储户具有重大影响，对此金融机构应充分保障储户知情权，本案反映出银行告知程序的不健全。同时法院指出，存折未能准确反映“冲正”交易记录，存折记录事项的不全面、不准确是引发纠纷的重要原因。

为此，法院建议银行建立、健全“冲正”相关规章制度，在办理“冲正”业务时，充分释明冲正的原因、事由，并进行书面告知，并要求储户签字确认。对储户不认可的、争议较大的“冲正”业务，应当场录音录像。

法院还建议银行升级改造业务操作系统，使“冲正”信息能够及时反馈在存折上。同时，法院建议银行规范特殊业务办理标准、加强银行柜员的特殊业务培训、延长监控录像资料保存期限。

特朗普证实美国正在升级核武器！详细现场视频，尽在“中国网”抖音（787874450）