

上海市虹口区人民法院涉养老金融纠纷审判典型案例

(2020年—2025年)

目 录

案例一	1
养老理财产品销售机构应切实履行投资者适当性义务	1
案例二	4
保险公司应明确健康告知事项范围并向老年投保人准确询问	4
案例三	9
金融机构因服务瑕疵造成老年投资者损失的应承担赔偿责任	9
案例四	13
保险公司已充分告知红利分配不确定,投保人不得再以重大误解为由撤销合同	13
案例五	16
人民法院巡回审判化解老年人外汇交易纠纷	16

案例一

养老理财产品销售机构应切实履行投资者适当性义务

——方某诉甲银行财产损害赔偿纠纷案

【裁判要旨】

销售机构在向投资者，特别是老年投资者推介、销售理财产品时应当切实履行投资者适当性义务。销售机构存在推介材料与资管合同约定的风险等级不一致，销售人员擅自代替投资者书写风险知晓内容等违反投资者适当性义务情形的，应当按其过错程度对投资损失承担相应的赔偿责任。

【基本事实】

2016年8月，方某在甲银行认购由甲银行代销的某资管计划，投资本金为1,000万元。方某在购买案涉产品时的风险评估等级为5级、得分90分，比照甲银行提供的风险测评试卷，其属于“进取型”，适合的产品类型为“极低、低、中等、较高及高风险产品”。该资管计划的《产品介绍》载明产品风险等级为中等，《资产管理合同》载明产品属于高风险、高收益的投资品种。

当日，方某签署《业务受理单》。就该《业务受理单》的银行留存联上方显示写有“本人已经阅读该代销产品的风险揭示书、投资说明书及对应的资管合同，充分了解并清楚知晓该代销产品的风险，愿

意自行承担相关风险和可能出现的损失”及签名“方某”。方某不认可上方内容系其书写及签名，甲银行则表示书写内容系客户经理陆某因方某赶时间而代为抄写的，但签名“方某”不是陆某所写，但明确不申请笔迹鉴定。

2019年5月，方某将案涉产品赎回，共亏损本金2,707,038.08元。后方某诉至法院，认为甲银行在销售过程中存在过错，要求甲银行赔偿其亏损的投资本金及相应利息。

【裁判结果】

法院生效判决：一、甲银行赔偿方某本金损失1,624,222.85元；二、驳回方某的其他诉讼请求。

【裁判理由】

法院认为，甲银行作为金融机构在向金融消费者推介、销售基金产品时，应当履行适当性义务，即了解客户、了解产品、将适当的产品销售给适合的金融消费者等义务。本案中，案涉资管计划的《产品介绍》上载明的产品等级为“中风险”，而相应《资产管理合同》中载明的产品风险等级则为“高风险”，虽然未超过方某的风险承受能力，但甲银行作为专业金融机构，制作书面产品介绍时缺乏谨慎性和准确度。同时该产品的《业务受理单》上方的抄录本应由方某书写签名，甲银行客户经理陆某代其书写有违规定，甲银行虽否认其后的签名“方某”为陆某代签，但又坚持不申请笔迹鉴定，应自行承担不利后果。甲银行作为专业金融机构，未准确制作对外产品介绍、客户经理违反规定擅自代替客户书写风险知晓内容，未完整保留业务交易的

原始凭证，存在一定过错，与方某投资款产生部分损失之间具有因果关系。法院考虑双方当事人的过错程度，酌情认定甲银行赔偿方某本金损失的 60%。

【裁判意义】

“卖者尽责，买者自负”基本原则在金融消费者权益保护纠纷案件中发挥重要作用，而适当性义务履行是“卖者尽责”在金融产品募集销售阶段的主要内容。金融机构应切实履行信息披露和风险揭示义务，使得投资者在充分知晓和理解前提下判断和选择，并在此基础上切实履行适当推荐义务。当前，老年人从事理财投资是养老金融的重要组成部分，老年人投资群体对于金融知识理解和掌握程度、获取信息的渠道和能力，以及自身生理和心理承受能力相对薄弱，在交易选择上更依赖销售机构的推介和说明，销售机构应当更加细致规范履行适当性义务。

案例二

保险公司应明确健康告知事项范围并向老年投保人准确询问

——周某华诉某人寿保险公司人身保险合同纠纷案

【裁判要旨】

人身保险合同订立过程中，保险公司应当明确健康告知事项的范围和内容并就此进行准确询问。如保险公司不能举证证明向投保人进行过询问，则投保人未告知之事项不视为违反如实告知义务，保险人不得解除保险合同。已发生的保险事故，保险人应当按保险合同的约定履行赔付义务。

【基本事实】

2019年1月28日，年逾60岁的周某华在某人寿保险公司处投保。某人寿保险公司向周某华签发两张恶性肿瘤险保险单，载明投保人、被保险人均为周某华，生效日为2019年1月29日，基本保险金额均为10万元。周某华支付了首期保险费各6,020元。

投保单“投保告知”栏载明，“被保险人周某华……您的父母、兄弟、姐妹是否患有恶性肿瘤、癌症等？答案：否……10、您是否患有或曾经患有……肾炎……？答案：否……”该投保单系某人寿保险公司业务员在平板电脑上操作输入后生成，纸质投保单并无周某华签名。周某华签字确认的《电子投保申请确认书》载明：“您及被保险人在投保单中的所有陈述和告知均完整、真实、准确……”《人身保

险投保提示书》第十条亦有如实回答销售人员问题的要求，周某华亦在该提示书上签名确认。2019年1月30日，周某华签署《保险单签署回执》，确认已认真阅读了有关所投保产品的保险条款、产品说明和投保提示等说明材料，确认投保单和投保提示书签名为本人所签。2019年1月31日，周某华接收某人寿保险公司电话回访对某人寿保险公司业务问题“在投保单和投保提示书上的签名是否为本人所签”，“投保提示书的内容、保险责任和责任免除的内容本人是否均已知晓”，“健康告知上填写的内容是否本人提供并确认”，均给出了肯定答复。

该恶性肿瘤险保险合同条款约定，在合同有效期内将承担下列保险责任：1. 极早期恶性肿瘤或恶性病变保险金按基本保险金额的20%给付，本项保险责任终止，合同继续有效。

2019年9月21日，周某华自上海市肺科医院上海市职业病防治院出院，出院诊断为：1. 肺原位癌；2. 肺部感染。入院时主要症状记载为“发现左肺阴影5月余”。

周某华就两份保险合同向某人寿保险公司申请理赔，某人寿保险公司以周某华故意不如实告知健康事项为由不予给付重疾保险金，并出具《合同解除通知书》解除两份保险合同并不予退还保险费。

周某华遂诉，提出以下诉讼请求：1. 判令某人寿保险公司继续履行双方签订的《保险合同》；2. 某人寿保险公司给付周某华保险金4万元。

法院另查明，2018年10月20日，周某华就医被诊断为慢性肾

炎。2018年11月12日，周某华至闵行区中心医院肾脏内科就诊，主诉血尿配药，现病史记载为慢性病维持治疗。

审理中，因某人寿保险公司申请，两份保险合同的营销业务员刘某出庭作证。刘某陈述，周某华系某人寿保险公司的老客户，投保当日与周某华进行既有保单整理的沟通过程中，向周某华推荐了这款恶性肿瘤保险产品。按照正常投保流程操作，当天带有投保单、合同正本等，平板电脑可由业务员自行决定是否携带，当天是否带有平板电脑记不清了。签单过程中，其向周某华展示了合同原件，询问健康事项，之后要求周某华在《电子投保申请确认书》和《人身投保提示书》上签字，之后再凭记忆将周某华陈述的内容录入系统，整个过程大约持续了一个小时。在健康询问中如果表述有异常，会进一步要求提供体检报告，但该两份合同的信息录入时没有异常回答。

【裁判结果】

法院生效判决：一、确认周某华与某人寿保险公司订立的《保险合同》未予解除，双方继续履行；二、某人寿保险公司支付周某华两份《保险合同》极早期恶性肿瘤项下保险金共4万元。

【裁判理由】

法院认为，双方订立的保险合同为双方真实意思表示，保险合同法律关系成立有效。本案争议焦点为周某华是否存在故意或重大过失未如实告知的情形。某人寿保险公司认为周某华存在慢性肾炎疾病，但在投保单上某人寿保险公司询问相关问题时却回答为否，故存在未如实告知的情形。法院认为，依据《中华人民共和国保险法》司法解

释(二)相关规定,投保人的告知义务限于保险人询问的范围和内容,当事人对询问范围及内容有争议的,保险人负举证责任。依某人寿保险公司证人业务员刘某之陈述,是在询问之后由周某华在电子投保申请确认书和人身投保提示书上签字,此后由业务员再将询问结果录入平板电脑。本案中,周某华所签电子投保申请确认书、人身投保提示书均仅记载了周某华确认对与投保有关的问卷及销售人员问题作如实陈述,而并未附有相关询问问题。且询问结果亦非周某华在场时录入系统,而是业务员事后凭记忆录入。电话回访中某人寿保险公司所称“健康告知”在投保单中并无此栏,有关身体状况之询问列于“投保告知”栏,故实难要求周某华在短暂的通话时间内对某人寿保险公司指向不明的概括性问题作出精准回答。因此,某人寿保险公司是否进行过询问,询问范围和内容的事实仅有证人之陈述,而缺乏其他证据印证。在无证据证明周某华违反如实告知义务情形下,某人寿保险公司无权解除合同,双方保险合同仍应继续履行。周某华经确诊罹患肺原位癌,符合保险条款中极早期恶性肿瘤保险责任定义,故某人寿保险公司应根据合同约定承担 $100,000 \text{ 元} \times 20\% \times 2 \text{ 份} = 40,000 \text{ 元}$ 。某人寿保险公司履行支付义务后,两份合同约定的极早期恶性肿瘤或恶性病变保险责任终止,但保险合同其余部分之权利义务双方仍得继续享有和履行。

【裁判意义】

养老保险是银发经济发展中的重要组成部分,本案系支持养老保险领域老年投保人依法维权的典型案例。法院在本案中明确

投保人的如实告知义务应建立在保险公司明确询问健康事项的范围和内容的基础之上，保险公司在向老年投保人推介健康保险合同时，应当更加注重投保全流程合规，以保障老年投保人合法权益。本案裁判结果有利于督促保险公司规范健康询问行为，鼓励保险机构全面提升服务适老化水平，引导保险机构履行社会责任，为广大老年人群提供便捷、高效的保险服务，充分保障老年消费者合法权益。

案例三

金融机构因服务瑕疵造成老年投资者损失的应承担赔偿责任

——张某与甲银行服务合同纠纷案

【裁判要旨】

作为提供服务方，金融机构应保证其硬件设施完好，此系服务合同项下履约的基础和前提。未及时调整或更换必要的机构设施应视为提供服务存在明显瑕疵，因此而导致老年消费者产生投资损失的，金融机构应进行合理赔偿。

【基本事实】

张某在甲银行处开立有尾号为 5611 的借记卡账户。2022 年 9 月 21 日，该账户收入张某之子转存的 400 万元，同日，张某至甲银行处要求开立 400 万元本票业务。当日录像显示，13: 51 至 14: 35 之间，银行对张某大额转账及账户预警内容进行尽职调查，询问转账资金用途并告知该账户预警次数过多系统会自动管控，可能会导致账户冻结。张某坚持办理本票业务，先称该笔资金用于购买房产，后称用于购买乙银行理财产品。14: 37，甲银行为张某办理本票，扣款 400 万元。15: 09，张某返回甲银行处，称本票印鉴模糊无法使用导致其未能买到银行理财产品，与甲银行人员发生争执；15: 33，张某离开甲银行处。张某名下尾号为 0196 的乙银行存款账户流水显示，400 万元款项于当日 16: 07 兑付入该账户。

2022 年 9 月 22 日，张某银行账户支出 21,251,630 元，交易摘要载明为“净值理财产品购买”。《乙银行 8 号理财产品说明书》载明，

产品认购期为募集期起始日 07: 00 至募集期结束日 15: 30。张某银行个人网上银行 2022 年 9 月 21 日登录信息显示，其购入的理财产品成立日为 2021 年 9 月 15 日、到期日为 2023 年 9 月 16 日，近七日年化收益率为 3.04%。银行人民币储蓄存款挂牌利率调整表显示，一日存款利率为 0.55%（年利率）。

张某认为，按照正常银行流程，应该在几分钟之内就能拿到本票，但是张某拿到本票时已经过了当日 15: 00，超过购买银行理财产品的时间节点。张某遂向法院提出以下诉讼请求：1. 判令甲银行赔偿张某经济损失 272.04 元（当日购入的银行理财产品近 7 日年化收益率为 3.04%，以 400 万元为本金算出可有 333.15 元收益；乙银行活期利息 0.55%，由此算出当日仅有 61.11 元利息，两者差额 272.04 元即为张某损失）；2. 判令甲银行向张某登报道歉，针对甲银行逼迫张某销卡和甲银行故意拖延张某转账时间登报道歉；3. 判令甲银行赔偿张某精神损害赔偿 1 元。

【裁判结果】

法院生效判决：甲银行赔偿张某损失 272.04 元；驳回张某其余诉讼请求。

【裁判理由】

法院认为，张某在甲银行处开立账户，张某至甲银行处办理本票业务，双方之间成立服务合同关系。根据《人民币银行结算账户管理办法》第六十二条第二款规定，银行应对存款人使用银行结算账户的情况进行监督，故甲银行负有监督张某账户使用情况的法定义务。本案中，张某至甲银行处办理本票业务时，因张某账户此前存在大额资金快进快出情形触发银行系统监管模型，甲银行向张某询问资金用途

系实际履行上述法定义务，张某应予配合并作如实陈述。张某初次称资金用途为买房验资，后经柜员询问提醒后方做如实陈述，因此张某办理业务时间延迟不应完全归咎于甲银行，但甲银行作为提供服务一方，应保证其硬件设施完好，此系甲银行履约的基础和前提，甲银行开具本票时机器故障、用时较久且最终印鉴模糊，导致张某未能一次性兑付款项成功，且从张某与甲银行工作人员的对话中亦可得知，甲银行硬件设备欠佳系存在已久问题，甲银行未及时予以调整或更换，应视为甲银行服务存在明显瑕疵，且直接导致张某错失当日柜面购买乙银行理财产品的机会，甲银行应向张某赔偿合理的经济损失。张某主张的经济损失计算方式甲银行亦不持异议，故张某第一项诉讼请求，依法予以支持。

关于张某认为甲银行侵害其名誉权的主张，法院认为，甲银行柜员在办理业务过程中态度欠佳，并反复多次提及要求张某尽快销卡，该行为实为不妥，亦是导致本案矛盾纠纷激化的重要原因，即便张某曾冲动提出要求销卡，甲银行相关工作人员亦不应进一步督促甚至回访教导其销卡流程，甲银行对此应予反思。但根据《民法典》第一千零二十四条规定，名誉是对民事主体的品德、声望、才能、信用等的社会评价，民事主体享有名誉权，且名誉权是人格权的一种。本案中，张某称甲银行业务办理过慢、服务态度不佳、督促其销卡，但甲银行上述行为并未造成张某品德、声望、才能、信用等的社会评价受损，因此张某主张甲银行侵害其名誉权，法院不予认同。

【典型意义】

本案是金融机构因瑕疵金融服务行为造成老年投资者损失从而承担赔偿责任的典型案例。金融机构为投资者办理金融业务过程中，

双方成立服务合同关系。如履约过程中存在瑕疵行为的，应当承担相应的损失赔偿责任。同时，法院亦明确银行在为老年投资者办理业务过程中态度欠佳、缺乏应有的耐心和温度，导致矛盾升级。该银行应予以反思改进，将孝老、亲老、敬老价值理念融入到全流程服务体系中，切实提升长者金融服务体验。

案例四

保险公司已充分告知红利分配不确定，投保人不得再以重大误解为由

撤销合同

——李某与某人寿保险公司人寿保险合同纠纷案

【裁判要旨】

保险人通过投保提示书、投保单、签收回执及客服回访电话等方式，多次要求投保人确认了解保险合同内容并特别指出案涉养老保险的分红不确定，相关合同内容对投保人产生法律约束力。投保人再以对分红内容存在重大误解为由主张撤销合同，人民法院不予支持。

【基本事实】

2018年6月，李某为储蓄养老资金向某人寿保险公司投保某养老保险（分红型）。李某签署的《保险产品计划书》载明年付保险费8,410元，养老年金每月1,000元（每年5%单利递增），缴费期满日为2038年6月27日（二十年缴费期），养老年金从被保险人年满60周岁的保险合同周年日开始领取，保证领取20年。该计划书附有利益演示表，表格下方以文字载明：以上保单利益演示表中红利部分皆为本公司按照“高”“中”“低”三种假设所演示的红利，该利益演示是基于公司的精算及其他假设，保单的红利分配是不确定的，在某些年度红利可能为零，实际的红利及其累积生息可能高于或低于利益演示。下方有投保人声明：本人已详细阅读以上利益演示，理解并明白其内容。李某在下方签名。李某另签署《投保单》《人身保险投保提示书》并经电话回访，均明确“本人已阅读保险条款、产品说明书

和投保提示书，了解本产品的特点和保单利益的不确定性”。

本案养老年金保险合同中保险责任条款约定：一、养老年金，本合同提供的养老年金首次领取日分别为被保险人 55 周岁（女）、60 周岁和 65 周岁（男）的保险合同周年日。自养老年金首次领取日起，若被保险人生存，则本公司将按月向养老年金受益人给付养老年金，直至养老年金末次领取日为止。红利条款约定：本合同有权参与本公司分红业务的盈余分配，本公司根据分红保险业务的实际经营状况，决定每年的红利分配方案。红利是不保证的。

2024 年 5 月，李某诉至法院，主张销售人员称缴满期后返还红利每月高达 10,000 元，而实际上案涉保单养老年金需等到 36 年后才能领取，某人寿保险公司存在欺诈、误导行为，导致李某投保时对红利分配方式产生重大误解。且涉案险种以“分红型”为名称，通过红利演算表列举大量虚假红利分红数据，使投保人的全部注意力都集中在红利上，对于“红利是不确定的、不保证的”的内容根本无法注意到，故要求撤销保险合同并要求某人寿保险公司退还李某已缴纳保费。

【裁判结果】

法院生效判决：驳回李某的全部诉讼请求。

【裁判理由】

法院认为，李某向某人寿保险公司投保，某人寿保险公司签发保险单，双方之间保险合同成立。本案的主要争议在于某人寿保险公司是否在签约时有无欺诈、误导行为，李某是否存在重大误解。首先，李某所述某人寿保险公司业务员告知每月可领 1 万元红利，并无证据证明，法院无法认定。其次，涉案保险条款载明保险责任为养老年金和身故保险金，红利部分载明红利不保证，保险计划书重大利益演示表载明

高中低三档金额，并告知红利不确定等，李某在下方的投保人签名处签名，应当了解利益演示表的内容及红利的可能金额。与此同时，在投保提示书、投保单、签收回执及客服回访电话中，某人寿保险公司多次要求李某确认了解保险合同内容并特别指出分红不确定等，李某均确认表示知晓，相关合同内容对李某产生法律约束力。李某以涉案险种以“分红型”为名，通过红利演算表列举大量虚假红利分红数据，属于误导和欺诈的说法，忽视该保险为养老年金保险，保险责任主要为养老年金，亦忽视某人寿保险公司要求李某签署的多份提示文件内容，有失偏颇，李某主张的欺诈不能成立。李某在此基础上提出的重大误解，亦难以成立。此外，根据《中华人民共和国民法典》规定，重大误解的撤销权行使期间为知道或应当知道撤销事由起 90 日，本案合同及相关文本中所提示的不保证红利的文字内容均属常人可以理解范畴，故李某在签名或收到合同文本时就应知晓，现李某主张撤销权亦早已超过法律规定的期间。

【典型意义】

养老年金保险（分红型）作为人身保险新型产品兼具保险保障功能和投资功能，其本质上属于保险产品，不应将其与银行存款、国债、基金等金融产品进行片面比较，更不应将其作为银行存款的替代品。养老年金保险（分红型）除了其核心功能即养老保障功能外所兼具的投保收益功能，主要涉及分红机制，而分红水平主要取决于保险公司的实际经营成果，红利分配具有不确定性。保险公司需对关键条款尽到提示说明义务，同时投保人也应当对此尽到合理注意义务，理性看待养老年金保险的收益与风险。

案例五

人民法院巡回审判化解老年人外汇交易纠纷

——李某诉甲银行侵权责任纠纷案

【调解要旨】

银行在未事先提示或确认客户年度结售汇额度情况下，将定期存单转为活期，后因额度不足无法完成结汇，客观上影响原定期存单的利息收益。银行作为专业的金融机构，应当知晓外汇管理政策及客户权益影响，但未尽到审慎提示义务，存在服务瑕疵。金融机构在提供金融服务时应当进一步加强风险提示与流程规范，保障消费者知情权与合法权益。

【基本事实】

李某持有一张 3 万美元存单，起存日为 2024 年 3 月 15 日、存期为 13 个月。2024 年 9 月，基于外汇波动及资金短缺的需要，李某决定将该笔 3 万美元存单兑换为人民币，故来到甲银行营业厅处办理外汇交易业务。甲银行工作人员将定期存单转换为活期后才发现，李某在前两日已经进行了一笔外汇交易，此时年度结售汇便利化额度不足 3 万美元，导致无法结汇。李某坚持全额兑换无果，后经交涉，甲银行于当日再将 3 万美元活期存单转为定期，起存日为 2024 年 9 月 27 日。

李某诉至法院，称银行人员没有预先提示或确认个人便利化外汇额度直接将定期存单转为活期，给其造成损失，故要求甲银行赔偿存

单利息损失 5,429 元、资金占用损失 363 元、精神损失费 3,000 元。针对李某诉请，甲银行辩称，公民个人应自行掌握所享有的便利化结售汇额度，李某因此产生的损失应自担。此外，李某办理存单业务前，银行已告知了提前支取将损失利息的风险。

为化解本案矛盾纠纷，法院组成合议庭对该起案件在北外滩街道进行巡回审判，并邀请区人大代表、辖区居民旁听庭审。庭审中，合议庭结合双方诉辩意见归纳争议焦点为李某是否有损失，甲银行是否应对李某的损失承担侵权责任，双方充分发表了辩论意见。庭审结束后，承办人结合交易规则积极回应投资者提出的外汇投资理财疑问，同时明确银行方的服务范畴。各方在听取承办人讲解后，甲银行表示愿意向李某支付一定数额赔款，李某亦表示已掌握好外汇交易规则和方式，愿意与甲银行和解。通过巡回审判、走进社区，法院以专业司法、精准普法方式有效缓和了投资者与银行之间矛盾，写下了司法赋能基层治理的生动答卷。

【调解结果】

根据双方调解协议达成的内容，甲银行支付李某存单利息损失 5,429 元。通过本次调解，甲银行表示未来将立足养老金融市场需求，在战略与组织层面构建专业架构，提升适老服务水平。李某亦称，本次纠纷解决中也学习了外汇交易业务规则，未来投资活动中将谨慎交易。

【典型意义】

人民法院积极运用新时代“枫桥经验”化解养老金融纠纷，通过

调解方式化解案涉外汇交易纠纷，一方面为老人挽回了投资损失，丰富个人外汇投资专业储备知识，敲响老年消费者理性投资的警钟；另一方面，该案亦是对金融机构的合规警示，应提高对老年群体金融需求的重视，着力提升适老金融服务能力。本案纠纷的化解是多元纠纷机制的有效实践，通过巡回审判走进社区的方式，以专业司法护航金融发展，用精准普法点亮投资者教育，助力提升社会治理能力，实现了法律效果和社会效果的统一。