

# 一场官司让工行全国取消“反存”



## 回首改革三十年 南京法院经典案件巡礼

曾经,工商银行“一本通”存折上的“反存”字样,令普通老百姓吃不准含义。“就是这个反存程序,把我的1万元钱存丢了!”为此,市民孙梅跟工商银行打过官司。

正是这样的一场官司,让晦涩的金融术语弊端越来越凸显了。如今,全国的工行都取消了“反存”的概念,该行发行的“一本通”存折也有了新的格式,这些改变均源自南京市中级人民法院2006年5月发出的一份司法建议书。

### 市民:“反存”存丢了1万元

2005年1月21日,市民孙梅向法院起诉称:2004年1月29日,她来到中国工商银行南京某储蓄所,在一本通存折中存款2.1万元,这其中,1万元为现金存入,另1.1万元由零存整取存折转入。当时,她在存入那笔1万元现金时,发现存期有误,所以要求重存。于是,银行给她开具一张特殊业务凭证,上面写着“存期错,反存金额10000元”。同时,银行还在一本通存折上打印上“反存,金额为0”的内容。

可几个月后,孙梅来到这家银行取款时,发现存折上只有转存的1.1万元,而先存的1万元现金被反存为“0”。孙梅认为,银行侵占了她的1万元钱,故来到法院讨说法,要求银行予以返还。

### 工行:“反存”就是取消上一笔业务

然而,在工行南京某储蓄所那里,当天的事实经过却是另一个版本:2004年1月29日,孙梅来到储蓄所,先要求将她的一笔零存整取存折中的1.1万元全部取出,随后销户,再要求将其中的1万元转入至一本通存折中。当操作员在该一本通存折上存入存期为12个月的1万后,孙梅称该1万元只存6个月,故操作员经主管授权后,对该笔存款进行反存,并开具一张特殊业务凭证,上面打印内容显示“反存金额10000元”,摘要注明“存期错”,孙梅于右侧签名。与此同时,一本通存折上反存数额一栏打印为“0”。这时,孙梅又要求将余下的1000元也存上6个月,于是,操作员出具了一条正确的存款凭证:存期为6个月,存款金额为11000元。

从接到法院传票的那一刻起,工商银行就连连喊冤,其称:所谓的“反存”就是反交易,即取消上一笔业务,反存后必须将正确的交易内容打印在下一行。孙梅在银行开具的“存期错,反存金额10000元”的凭据上签字,说明她是知道这个意思的。“自始至终,只是在存折之间转过1.1万元,孙女士所谓的1万元现金根本就不存在!”银行称。

### 法官出击:三步走到原始数据

一方面,储户坚称银行存丢了她的1万元血汗钱,另一方面,银行拍胸脯表示储户根本没存过1万元现金,不久,这样一桩扯皮的官司被递到了南京中院民二庭法官李珞虹的案头。

李珞虹带上书记员马不停蹄地展开了调查:第一步,她们南下珠海,在中国工商银行软件开发中心,找到了开发反存系统的设计人员。

接下来的第二步,李珞虹和书记员来到上海,从中国工商银行上海数据中心读取户名为孙梅的相关储蓄事务记录,结果非常清晰:2004年1月29日9时12分18秒,孙梅要求将其一个零存整取存折中的1.1万元全部转入至一本通存折中,储蓄所2830号柜员开始操作转存业务,并将零存整取存折销户;同日9时13分6秒,该柜员在孙梅的一本通存折上存款1万元,存期12个月,孙梅在存款凭证上签字确认后,该内容打印在其存折上第二栏的第1行;同日9时15分37秒,因孙梅声明该1万元只存6个月,2830号柜员经04010号

柜员授权后进行反存,即将已存的1万元撤销。操作柜员填写特殊业务凭证时,注明“存期错”,反存金额1万元,经孙梅确认并签字后,操作柜员和授权柜员分别签章。在孙梅的存折第二栏第2行打印为反存,数额一栏里打印“0”;同日9时16分22秒,操作柜员出具正确的存款凭证为:存期6个月,存款金额11000元。凭证上还记载了利率、税率等内容,孙梅在该凭证上签字确认,该内容打印在孙梅存折上第三栏的第1行。

第三步,李珞虹和书记员又在上海任意找了一家工商银行营业点,自掏200元钱,仿照孙梅的做法,要求柜员进行反存操作。“结果,上海数据中心现场反馈来的数据,与现场操作相吻合,一分一秒都不差”,李珞虹的心里有了底。

进行完上述调查,李珞虹将所有的数据带回南京,对本案所涉及反存系统软件及操作程序进行鉴定。2005年6月10日,评测中心的鉴定报告表明:上海数据中心提供的原始交易数据与存折记录一致,工行一本通反存业务现场测试没有出现“丢失”的问题。

由此可见,鉴定机构调取的当天原始记录中清楚地反映了当时的交易状况,应当是客观的、可信的。

### 现场调查:柜员没有小动作的空间

上海归来,李珞虹的心头还有一个大大的问号:尽管反存的数据不会丢失,那么有没有可能是银行柜员悄悄动了手脚,将储户的1万元现金

“私吞”到自己荷包呢?

李珞虹再次带上书记员来到了事发的那家储蓄所,进行现场调查。通过亲身进入柜台感受,她介绍说:“这里的规定非常严格,工作人员不得将私人用品如提包、报纸、手机等带入柜台;储蓄所装有监控器,可以监控到每个柜员的工作状况,不夸张地说,任何一个细小的动作都被监控器看得清清楚楚,柜员没有做小动作的空间!”

同时,从庭审调查的情况看,孙梅对她在三份银行凭证上的签名,均确认且无异议。而这三份银行凭证都是围绕转存到一本通上的1.1万元发生的,并没有出现另一个1万元现金的记录,本案所涉证据也没有反映出孙梅还存入现金1万元。“假设孙梅还存入现金1万元,那么势必应该还有一份存款凭证。”李珞虹判断。

### 一份司法建议书取消“反存”概念

南京市法院经调查、鉴定后发现,由于1万元因有差错进行反存,并将正确的金额和存期记入下一栏,该笔业务操作连贯,中国工商银行全国数据交换中心的原始记录中并没有出现柜员操作1万元现金时因反存而中断再进行1.1万元的反存业务。按照工行的存款或反存操作系统,若对正交易中的信息输入不完整,则会出现“交易失败”的提示,如反存成功,则在存折上出现的只能为“0”;并且,当天银行出具的三份凭证都是围绕转存的1.1万元发生的,如果孙梅还存入现金1万元,应该有一份存款凭证,但其未能提供相关的证据。

据此,法院驳回孙梅的诉讼请求。

案子审结后,李珞虹认为,由于工商银行发行使用的“一本通”存折及“反存”系统设计不够合理,致使不具备专业知识的普通社会公众无法理解其含义,容易产生歧义进而引发纠纷,并且该纠纷的发生与银行工作人员疏于向客户解释专业术语也有一定的关系。

2006年5月17日,李珞虹针对这两点问题向中国工商银行发出了司法建议,建议中国工商银行对“反存”系统的设计程序加以修改提高服务质量。

中国工商银行很快就作出了相应的调整并给予了回复:目前全国所有工商银行已经全部停止使用“反存”概念,代之以其它通俗易懂的交易术语,例如“取消存款”“取消取款”等概念,并对“一本通”存折的格式、内容、设计和操作作了相应的修改,并要求柜员向客户做好解释和说明工作。

该行法规处还向全国各工商银行发出通知,如出现“反存”争议的案件必须向总行备案,由总行提供南京中院作出的上述判决书和司法鉴定书作参考。

### 法官点评

一份司法建议书,让全国所有的工商银行全部停止使用“反存”这个概念。此案的经典之处在于,法官不仅通过严谨细致的工作作风,查清了事实真相,更重要的是能够结合审判发现的问题,发出司法建议,敦促有关部门加强管理,堵塞漏洞,从而在更广的层面维护消费者的利益。 通讯员 中法宣 快报记者 宗一多

# 30

## 改革开放30年 成家立业总动员

1978-2008, 改革开放30周年! 春华秋实, 三十而立, 随着改革开放成长起来的一代新人, 也迎来了成家立业的崭新时代!  
生活家地板, 持续关注客户的生活和发展! 2009元旦辞旧迎新, 生活家推出重重优惠, 展开一场新年大“惠”战!

# 生活家地板 迎新大惠战

实惠才是硬道理, 名表, 钻戒等你拿!

**媒体公证抽奖**

**活动时间: 12月24-1月2日**

**进店有礼:**  
凡进店客户可获生活家送出的吉祥礼品一份。

**三十有礼:**  
年满30岁或2008年结婚时订客户, 凭有效证件还可获生活家特别贺礼! (名牌羊毛毯一条)。(限2008)

**定金特惠:**  
活动签单前30位客户, 享受订金返现金优惠

**辅料特惠:**  
随脚线买一米送一米地板安装区, 同时免费享受两次生活家专用油精护理服务。

**感恩特惠:**

- 强化复合地板 59元/平方米起售
- 实木多层地板 119元/平方米起售
- 巴洛克手拍板 298元/平方米起售
- 注: 每个品牌系列均有2-3款特价, 特价地板不参加其他优惠活动

**情定生活家, 抽取立业奖:**  
名表、钻戒贺立业! 所有订单用户, 皆可抽取立业大奖品哦!

**奖品设置:**

1. 金奖1名, 钻戒1名, 腕表10名;
2. 金奖、银奖、铜奖将分别获赠价值5000元的瑞士手表、价值3000元的钻戒和价值1000元的笔筒。
3. 未中奖者均有精美礼品一份

图片仅供参考, 奖品以实物为准

详情请到店咨询

本次活动解释权归生活家地板有限公司

**生活家·地板**  
ELEGANT LIVING FLOORING

当地地址: 红星美凯龙全球家居生活广场(卡子门店) | 新生活家木业制品(中山)有限公司 南京分公司  
活动热线: 025-82266610 | 地址: 红星美凯龙全球家居生活广场(卡子门店)

全国免费服务热线: 800 999 3693  
www.elegantliving.cn