

山东辖区银行“沉睡账户”提醒提示典型案例

为进一步增强消费者对银行业的信任感和满意度，辖内各银行积极开展“沉睡账户”提示提醒工作，帮助消费者知悉自身银行账户情况，以便及时查询、使用或注销，防范账户丢失、资金损失或诈骗风险等。在国家金融监督管理总局山东监管局指导下，山东省银行业协会筛选部分典型案例并向社会公开发布。

案例 1：信息变了及时改 “沉睡账户”有财富

本次“沉睡账户”提醒提示工作期间，某银行梳理发现，Z女士在2006年至2008年期间，陆续存入多张存期一年的定期存单，金额累计达60多万元，而Z女士一直未来银行提取。当时存款时Z女士留存一个固定电话号码，客户经理联系客户时该电话已经停机。银行将该客户到期存单纳入重点提醒清单，通过行内多个系统交叉查询到Z女士的另外联系方式，最终与Z女士取得了联系。2024年1月16日，Z女士携带身份证件来到网点，并告诉工作人员：当时定期存款是配偶为其办理的，配偶在几年前因病去世，Z女士也因时过多年遗忘了这些存单，并且也找不到了。工作人员在核实身份后，按照业务规定为Z女士办理了挂失销户和转存业务。业务处理完成后，Z女士拿着存单对银行工作人员表示了感谢：“感谢银行工作人员对工作的认真负责，不然这笔

资金我自己也永远忘记了”。

案例 2：公积金账户会“沉睡” 勤查勤看不吃亏

2015 年 10 月，H 先生办了一张某银行住房公积金联名卡。后期因卡片长时间未使用，系统将账户暂封。开展“沉睡账户”提醒工作期间，该银行发现该账户余额较少，但公积金账户还有 11 万元。工作人员将该账户纳入重点提醒范围，通过核心系统依规查询 H 先生信息后，立即打电话联系 H 先生。H 先生表示这张卡片已经丢失很长时间，但因为自己工作太忙就忘记去银行办理补卡业务，时间久了就忘记自己还有这张银行卡。工作人员提醒 H 先生该卡片为公积金联名卡，公积金账户还有余额，催促 H 先生尽快来网点办理补卡业务。H 先生收到提醒后，带着本人身份证来网点办理业务，工作人员按照业务规定为其办理了补卡业务，同时免去了 6 元挂失费。业务完成后，在工作人员的指导下，H 先生查看了自己的公积金账户余额，发现竟然有 11 万，激动地说：“太感谢你们了，我之前都不知道这张卡里还有那么多钱呢，这下给儿子买房子的钱就有了”。

案例 3：金融服务有温度 沉睡唤醒有速度

2024 年 1 月 22 日临近下班时，Y 女士拿着一张银行卡来到某银行柜台办理密码解锁业务。柜员经查询发现该银行卡非 Y 女士本人所有，故向客户解释如需重置密码需要卡主

本人持相关证件及银行卡到网点办理。听到这里，Y女士称该卡是其父亲的，其父亲收到了该行发送的“沉睡账户”提醒短信，但因老先生已瘫痪在床数月，故让女儿帮忙将钱取出来，但是由于Y女士着急回家照顾父亲，在自助取款机上办理现金提取业务时，不小心将密码输错导致账户锁定。该行针对该情况，为客户开通绿色通道服务。第二天，支行营业经理及柜员利用休息时间上门服务，核实本人意愿并指导信息留存后，由Y女士代为办理了密码重置及取款业务。事后Y女士对该行员工表示了感谢：“真的没想到你们效率这么高，麻烦你们了，为我们解决了实际的难题。”

案例4：“唤醒”一个账户 寻得一笔“救命钱”

客户L女士是某银行的一名老客户，毕业后参加工作第一个单位的工资卡就是在该行办理的。后来到外地更换工作后新单位不再使用该行银行卡发工资，只剩下一笔定期未到期存在卡里，长时间未使用就忘记了这笔钱。“沉睡账户”提醒提示工作期间，L女士接到了该行发送的提示短信，想起了这笔存款，但是却陷入了两难的境地。

原来L女士因为罹患重症正急需这笔钱，但怎么也想不起银行卡密码，只能通过短信预留的网点电话咨询寻求解决办法。了解情况后，该银行某支行大堂主管迅速联系L女士，核实身份后，对客户进行了安抚并抓紧向领导汇报制定解决方案。考虑到客户情况特殊，这笔存款又是一笔“救命钱”，

该银行两个分行积极协调，在确保风险可控的前提下，由支行客户经理到医院为病床上的 L 女士核实办理了密码重置业务，并将定期存款转至活期，解了客户燃眉之急。业务办理完毕后，L 女士不禁感叹道：“没想到简单的一条提示短信，却是解决了我的一个大难题。感谢你们银行提供的细心周到的服务！”

案例 5：一次“价值 500 元”的宣导

春节临近，网点换新钞的客户增多，2 月 2 日客户 A 女士前往某银行办理换新钞业务，柜员在为其办理换新钞的过程中，主动为其宣导“沉睡账户”相关政策，经客户同意后为其查询了名下账户情况。经查询，客户在 2015 年开立了一个账户，账户中还有 500 元余额，A 女士听后非常高兴，经她回忆，这个账户是之前办理车贷时开立的，后来车贷提前结清了就没再使用这个账户，也不记得账户中还有余额，现在有种失而复得的感觉，非常感谢该银行为其主动宣导并查询，并表示该银行真正做到了想客户之所想，被该银行的优质暖心服务深深打动。

案例 6：您的 20 万元“惊喜”已到账！

“我的银行卡 2010 年就办理了，多亏了银行工作人员提醒，感觉就像中了 20 万的大奖，现在我日常支付都在用该行银行卡，后续会将卡内资金办理一笔定期”，客户 H 女

士说。

客户 H 女士曾是普通的上班族中的一员，2010 年在某银行办理了一张工资卡，存入了一笔定期存款，因为设置的定期存款不自动续存，导致定期到期后转为活期。正适逢 H 女士辞职自主创业，因工作繁忙导致忘记了该笔存款，成为了“沉睡存款”。开展沉睡账户唤醒工作后，该行将该账户纳入重点唤醒范围，工作人员通过预留电话联系到 H 女士，起初 H 女士一度将该行工作人员认为是诈骗分子，并不相信自己还有一笔 20 多万的存款，经过工作人员多次回访后，H 女士终于确认自己有一笔 20 多万存款的事实，才有了篇头 H 女士的感叹。工作人员同时对客户提示了账户管理的风险，建议其将理财用卡与日常消费用卡分开使用，H 女士对该行工作人员的耐心细致、认真负责的服务态度表示了感谢，称后续将至网点进行进一步资金规划。

案例 7：柜面延伸守初心 账户“唤醒”暖人心

“谢谢你们，真的谢谢，家里出了这么大的事，要不是你们，老人真的放不下这个心。” L 女士的子女拉着某银行工作人员的手感激道。原来 L 女士因为老伴的过世一病不起，卧病在床的 L 女士时常念叨，怕老伴在银行的存款因为人不在了打了水漂，后来更是因伤心过度昏迷不醒。2024 年 1 月 23 日，L 女士子女来到银行柜台，查询已昏迷 L 女士及已故父亲在该行的账户情况，原来 L 女士子女收到该银行“沉睡

账户”提醒提示电话后，获知其父母在该行有存款。经查询，L女士及其老伴在该行确有长期未用账户，账户余额合计35万余元。了解相关情况后，该行工作人员立即启动特殊情形下柜面延伸服务，由两名工作人员前往L女士住处，当面核实老人及直系亲属的相关情况，并按照相关规定协助其子女结清了已故老人的“沉睡账户”，也帮助L女士了却一件心事。

案例8：账户管理要上心 沉睡闲置要当心

客户Z先生在某银行有7个账户（含银行卡和存折），账户已多年未使用，账户最早开立时间为2003年1月。2024年1月31日，Z先生看到银行发布的“沉睡账户”公告后，到该银行某支行查询账户情况。核实客户身份后，支行工作人员告知客户在该银行开立4张银行卡、3个储蓄存折。客户表示2015年前主要使用该行账户结算，后来因为业务发展及结算需要，开立了其他银行的账户。经与客户沟通，该行为客户补办2张银行卡，注销5个账户，并将卡内5200元钱汇总到1张银行卡中。经“沉睡账户”公告提醒，Z先生整合了自己在该银行的多个账户，降低了账户丢失、被骗等风险。Z先生对该银行的提醒提示工作和柜面业务表示非常满意，并说到：“银行的这一举措，可以帮助客户重新规划账户使用，把自己散落在不同银行的钱也归拢一下”。