



联系我们：

中欧陆家嘴国际金融研究院

地址：上海市浦东陆家嘴滨江大道2525弄15号B栋别墅 (200120)

电话：+86-21-6888 2460 传真：+86-21-6888 2459

电邮：lujiazui_center@ceibs.edu 网址：www.ljzfc.org

中国金融 消费者保护报告 2015



主编：吴晓灵 曹远征

中欧陆家嘴国际金融研究院课题组：刘胜军 周晓松 史广龙 王鑫



中欧陆家嘴国际金融研究院由中欧国际工商学院与上海陆家嘴（集团）有限公司于 2007 年 10 月共同发起创办。研究院定位为开放、国际化的学术交流平台，依托上海作为金融市场中心的有利条件，积极探索金融法制环境的改善，致力于为金融企业、金融监管部门、立法机构提供一流的研究、咨询和培训服务，成为建设上海国际金融中心和推动中国金融体系现代化的思想库和智囊团。研究院院长为全国人大常委、财经委副主任委员、中国人民银行原副行长吴晓灵。研究院联席院长为中国银行首席经济学家曹远征。研究院理事长为中欧国际工商学院名誉院长朱晓明。

中国金融消费者保护报告 2015

主编：吴晓灵 曹远征

中欧陆家嘴国际金融研究院课题组：刘胜军、周晓松、史广龙、王鑫

2015 年 11 月

目 录

中欧陆家嘴金融消费者保护基金介绍	6
第一部分：主题报告—以制度建设打破刚性兑付	9
【核心观点】	10
【正文】	11
一、刚性兑付的形式和内涵	11
二、刚性兑付的成因	13
（一）刚性兑付是中国金融市场客观历史条件下的产物	13
（二）刚性兑付是多方博弈的均衡结果，具有高杠杆、分销模式、抵押融资、无最后贷款人的特点	14
（三）在利率管制背景下，刚性兑付是金融机构重复博弈的需要	14
（四）社会稳定和金融稳定目标的界限不清是刚性兑付的社会原因	15
（五）投资者缺乏契约精神是刚性兑付的法治原因	15
（六）银行主导型金融市场结构下，银行与信托公司的角色定位是信托类产品刚性兑付的市场原因	16
（七）法律关系的不够明确和不够完善是刚性兑付的制度原因	17
三、刚性兑付的危害	17
（一）“刚性兑付”模糊了信贷关系、股权关系、信托关系的界限	17
（二）扭曲定价机制、推高无风险收益率，影响市场效率	18
（三）不利于培养“买者自负”的理念，破坏契约关系，模糊社会关系，并形成博弈困境	18
（四）影响了中国金融体系的整体结构	19
（五）存在诱发系统风险的可能性	20
四、刚性兑付改革的制度难点	21
（一）如何合理区分社会稳定和金融稳定的关系	21
（二）改革金融监管体制	21
（三）如何合理的协调“卖方有责”和“买者自负”的制度关系	21
五、政策建议	22
（一）加快金融市场化步伐	22
（二）在宏观审慎框架下，明确金融稳定的内涵和执行机制	23
（三）确定卖方尽职、买者自负的理念和制度设计	23
（四）修订《信托法》，通过“公平原则”平衡通道业务中银行和信托的对等关系	25
（五）从地方政府统一管理和市场化改革两个方向逐步改革和解决企业债的刚性兑付问题	25
（六）改变地方政府考核激励机制，允许合理释放风险	26
（七）风险事件是最有效的投资者教育	26

第二部分：2014 年中国金融消费者/投资者保护政策动态与述评	28
第一篇：2014 年中国银行业消费者保护	29
一、重要政策、法规和事件回顾	29
二、总结与点评	31
三、附表—2014 年中国银行业消费者保护重要法律法规司法解释索引	32
第二篇：2014 年中国证券市场中小投资者保护	34
一、重要政策、法规和事件回顾	34
二、总结与点评	36
三、附表—2014 年中国证券市场中小投资者保护重要法律法规司法解释索引	37
第三篇：2014 年中国保险消费者保护	39
一、重要政策、法规和事件回顾	39
二、总结与点评	40
三、附表—2014 年中国保险消费者保护重要法律法规司法解释索引	42
第四篇：2014 年中国信托业消费者保护	44
一、重要政策、法规和事件回顾	44
二、总结与点评	45
三、附表—2014 年中国信托业消费者保护重要法律法规司法解释索引	46
第五篇：2014 中国非正规金融消费者保护	48
一、重要政策、法规和事件回顾	48
二、总结与点评	49
三、附表—2014 年中国非正规金融活动消费者保护重要法律法规司法解释索引	51
第三部分：专栏文章	52
如何打破刚性兑付	52
第四部分：金融消费者权益保护典型案例	55
案例一：互联网金融行业首例投资人维权案	56
案例二：理财经理误导客户购买理财产品被投诉	60
案例三：伪造银行卡案要保护储户合法权益	63
案例四：保险理财产品纠纷	66
案例五：购买理财产品的误区—利率区间	68
案例六：保险公司在个人账户价值申领过程中的审查义务	71
案例七：侵害金融消费者财产权案	75

案例八：POS 机刷卡致银行卡信息被盗案	78
案例九：披着信用卡外衣的贷款	81
案例十：出租车费含意外险，乘客遇险可获理赔	84

序

在2008年的美国次贷危机中，眼花缭乱的金融衍生产品令很多金融消费者蒙受损失。作为危机反思的一部分，美国决定成立金融消费者保护局。

对我国现阶段而言，金融消费者保护刚刚起步，任重而道远。与发达国家相比，我国的金融立法还不够完善，司法质量更是亟待改善。由于长期存在金融抑制（financial repression），游离于监管视野之外的金融活动一直非常活跃。在四万亿刺激过后，影子银行的异军突起成为中国金融版图的重要特征。由于影子银行透明度低、监管缺位，加之消费者/投资者不够成熟和理性，更易导致金融消费者的利益受损。近期引发关注的云南泛亚有色金属交易所事件即为典型。

我们欣喜地看到，一行三会相继设立了金融消费（投资）保护机构，我国的金融消费者保护步入正轨。但金融消费者保护不能仅仅依靠监管部门的积极作为，还需要社会各界的广泛参与。作为一家服务于中国金融现代化与上海国际金融中心建设的智库机构，中欧陆家嘴国际金融研究院聚焦于法律与金融的交叉领域，并设立了金融法制研究室。在推动金融法制的过程中，我们发现金融消费者保护是一个值得深入、持续研究的领域。为此，研究院携手东方证券资产管理有限公司设立了“中欧陆家嘴金融消费者保护基金”，这份《中国金融消费者保护报告2015》就是基金成立后的研究产品之一，也是由研究院编写的年度性研究报告之一。

本报告分为四个部分。第一部分是主题报告“以制度建设打破刚性兑付”，第二部分是关于2014年度金融消费者权益保护的各类法律法规、监管政策等的汇总和评论，第三部分是专栏文章，第四部分则是精选的金融消费者保护典型案例。

在第一部分的主题报告中，我们认为刚性兑付扭曲了定价机制、推高了无风险收益率，影响市场效率；不利于培养“买者自负”的理念；影响了中国资本市场的整体结构；存在诱发系统风险的可能性。同时，刚性兑付是特定历史条件的产物，模糊了股权关系、债务关系和信托关系的区别，是多方利益博弈的结果。刚性兑付的成因在于，社会稳定和金融契约的张力；法律关系不够明确；重复博弈的困境；以变相的方式突破利率管制。要解决刚性兑付问题，制度改革的重点：在宏观审慎的框架下明确金融稳定的内涵，合理协调社会稳定和金融契约的张力；完善卖方尽责、买者自负的理念和制度设计；修订《证券法》、《信托法》，通过“公平原则”平衡通道业务中银行和信托的对等关系；改变地方官员激励机制；以风险事件教育投资者的契约观念。

本报告的第二部分梳理、汇总了2014年度的各类涉及金融消费者利益的法律法规和监管政策，有利于读者了解到法律渊源和历史演变。我们对这些规则进行了简单的评述，也方便读者了解各类规则出台前后的背景及其实施效果。

本报告的第三部分是精选的专家学者对于“刚性兑付”问题的意见和见解。

本报告的第四部分则是金融消费者权益保护典型案例。这是研究院与上海市金融消费纠纷调解中心合作开展“金融消费者保护案例评选”活动的结果。通过对现实生活中真实发生的案例剖析，可以更为直观地帮助读者了解如何维护自身的权利以及可以借鉴的维权经验，同时也可以更好地理解相关制度应该如何完善。

《中国金融消费者保护报告2015》是我们的第二份年度报告，计划以后每年都推出类似的报告并不断完善。其中有不少错误和疏漏之处，恳请读者谅解并及时向我们提出各类改进意见。我们衷心希望可以在广大读者们的关心和支持下，将中国的金融消费者保护事业做得更好。这是我们共同的事业。

是为序。

中欧陆家嘴金融消费者保护基金介绍

一、发起机构简介

（一）中欧陆家嘴国际金融研究院

中欧陆家嘴国际金融研究院是在上海市政府支持下，由中欧国际工商学院与陆家嘴集团于 2007 年 10 月共同发起创办的新型智库。研究院定位为开放、国际化的学术交流平台，依托上海作为金融市场中心的有利条件，积极探索金融法制环境的改善，致力于为金融企业、金融监管部门、立法机构提供一流的研究、咨询和培训服务，成为建设上海国际金融中心和推动中国金融体系现代化的思想库和智囊团，成为中国与欧盟学术机构的交流平台。

截至 2014 年底，研究院累计完成几十项研究课题，举办了 80 期金融家沙龙，与财新传媒等机构合作众多高端学术论坛，参与了历届陆家嘴论坛的承办工作，为上海公安、法院、检察院、纪委等司法系统开展了金融法律高级培训课程（为全国首创），并与英国皇家国际事务研究所（Chatham House）、美国彼得森国际经济研究所（Peterson Institute）等国际智库合作举办学术论坛，已经成为具有一定社会影响力的智库机构。

（二）东方证券资产管理有限公司

东方证券资产管理有限公司是国内首家获中国证监会批准设立的券商系资产管理公司，成立于 2010 年 7 月，注册资本 3 亿元人民币，公司前身为东方证券资产管理业务总部，投资管理团队已拥有 15 年丰富投资管理经验，管理资金规模超过 400 亿元。

公司主要从事证券公司资产管理业务，为个人客户和机构客户提供综合性的投融资服务及产品。其中，公司集合资产管理业务，已先后推出 40 余只“东方红”系列集合理财产品，涵盖权益、固定收益、量化、折价主题、现金管理等投资领域，在券商权益类集合资产管理规模排名中稳居第一；公司定向资产管理业

务，为客户提供“一对一”的专业投资管理服务，并依托该平台开展股权质押融资和其他债权、收益权类资产融资业务；公司专项资产管理业务开展资产证券化业务，为客户提供投融资解决方案。

作为券商资产管理行业的领先品牌，东方证券资产管理公司一直专注于核心竞争力的培养，以追求绝对收益为根本理念，致力于“寻找满意客户”，以专业化投资为基石，“让客户满意”。

二、中欧陆家嘴金融消费者保护基金

中欧陆家嘴金融消费者保护基金的宗旨是：开展金融消费者保护相关理论研究，完善金融消费者保护法治环境，推动金融消费者保护体系的构建，实现金融体系的健康发展，服务于上海国际金融中心建设。基金运作自 2013 年 7 月 1 日正式开始。

基金仅用于以下指定事项：

- （一） 关于金融消费者保护的研究报告；
- （二） 关于金融消费者保护的学术论坛；
- （三） 关于金融消费者保护的典型案例评选；
- （四） 其他关于金融消费者保护的事宜。

三、基金的治理

基金设立管理委员会，负责决定基金在使用过程中遇到的重大事项。委员会由 10 名成员组成，其中由东方资管委派代表 3 人、研究院委派代表 4 人，消费者保护领域的知名专家代表 3 名组成。

管理委员会委员：

吴晓灵，全国人大常委、财经委副主任委员，中欧陆家嘴国际金融研究院院长

曹远征，中欧陆家嘴国际金融研究院联席院长

焦瑾璞，中国人民银行金融消费者权益保护局局长

王国斌，东方证券资产管理有限公司董事长

吴弘，华东政法大学经济法学院院长

杨路，上海市高级人民法院金融庭庭长

任莉，东方证券资产管理有限公司副总经理

刘胜军，中欧陆家嘴国际金融研究院执行副院长

高义，东方证券资产管理有限公司首席策略分析师

朱小川，中欧陆家嘴国际金融研究院金融法制研究室主任

四、金融消费者保护最佳案例评选

为宣传和奖励积极保护金融消费者的行为，基金将每年评选“金融消费者保护最佳案例”。可参加提名的案例包括：

1. 与金融消费者保护相关的政策与法规创新；
2. 金融监管机构、金融自律机构、金融机构为保护消费者权益做出的创新与改进；
3. 律师的金融消费者维权案例；
4. 媒体、研究机构等在金融消费者保护方面的宣传、教育、研究成果；
5. 维权组织对金融消费者维权的支持行动；
6. 金融消费者自发的维权行动；
7. 其他促进金融消费者保护的行为。

第一部分：主题报告—以制度建设打破刚性兑付

作者：周晓松、刘胜军

【核心观点】

- 刚性兑付扭曲定价机制、推高无风险收益率，影响市场效率；不利于培养“买者自负”的理念；影响了中国资本市场的整体结构；存在诱发系统风险的可能性。
- 刚性兑付是特定历史条件的产物，模糊了股权关系、债务关系和信托关系的区别，是多方利益博弈的结果。
- 刚性兑付的成因：社会稳定和金融契约的张力；法律关系不够明确；重复博弈的困境；以变相的方式突破利率管制。
- 制度改革的重点：在宏观审慎的框架下明确金融稳定的内涵，合理协调社会稳定和金融契约的张力；完善卖方尽责、买者自负的理念和制度设计；修订《证券法》、《信托法》，通过“公平原则”平衡通道业务中银行和信托的对等关系；改变地方官员激励机制；以风险事件教育投资者的契约观念。

【正文】

一、刚性兑付的形式和内涵

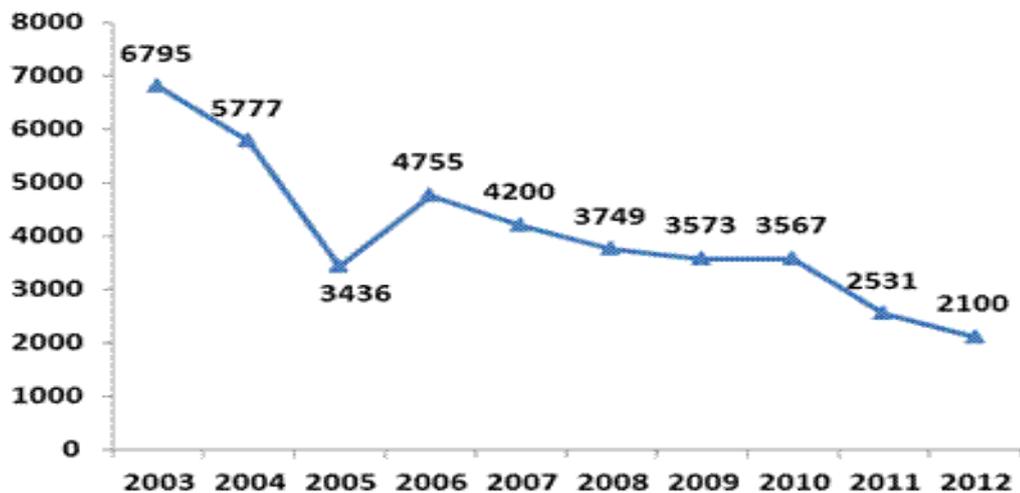
刚性兑付并没有标准的法律或经济定义，国内主流观点概括如下：1) 刚性兑付是导致经济高杠杆和系统性风险的主要原因之一，必须停止刚性兑付（吴敬链、钱颖一，2015年1月）；2) 刚性兑付是中国金融健康发展最大障碍，提高了无风险收益率和融资成本，需要打破刚性兑付使得资金流向实体经济（吴晓灵，2015年3月）；3) 刚性兑付是影子银行最大的风险，因为影子银行不用交存款准备金；不算资本充足率；不受利率政策的限制；不受贷款规模的限制（谢平，2015年3月）；4) 金融市场的发展应该建立在公开、公平、公正的基础上，对金融投资不应有隐性担保（王兆星，2014年5月）；5) 打破刚性兑付要建立风险分担机制（李稻葵，2014年5月）。

国内学者普遍认为，刚性兑付对于金融市场和实体经济都产生了消极影响，除提高金融市场的风险和成本外，也导致宏观经济的高杠杆和高负债。

笔者认为，刚性兑付包括狭义和广义两个层面的含义。狭义看，刚性兑付主要集中在银行理财产品、信用债券、信托产品、P2P等领域，指在金融产品出现偿付危机后，发行方或者相关方运用自有资金兑付产品本金或收益，而这一兑付责任并非金融产品契约所事先明确约定的合同义务。广义看，指政府或金融机构通过经济或非经济手段，运用公共资源直接或间接担保企业债务以避免违约的行为。具体表现形式包括：

其一，政府出于社会稳定的目标，限制企业破产或者进行非常规资金投入，使得应该倒闭的企业免于破产。据网易财经报道，在2012年江西赛维债务危机中，《关于江西赛维 LDK 太阳能高科技有限公司向华融国际信托有限公司受理 5 亿元人民币信托贷款的情况汇报》文件披露，地方财政于 2012 年 6 月通过江西财政的“赛维 LDK 稳定发展基金”偿还了江西赛维的贷款。同年 7 月新余市八届人大常委会第七次会议上，新余人大审议通过了一份市政府关于将赛维 LDK 向华融信托贷款缺口纳入同年度财政预算的议案，引发巨大争议。《财经》报道，在山西海鑫债务危机中，当地县政府于 2010 年 6 月和 2011 年 1 月分别将 1 亿和 2 亿元财政资金借给海鑫用于资金周转。另据《第一财经日报报道》2015 年 4 月 40 日报道，在山西联盛债务危机中，有政府官员表示，“无论从哪个角度出发，政府都不会对联盛的命运不管不顾，更不会任由其破产导致当地经济生态出问题”。最高法的研究表明：2003-2012 年全国法院共审结各类破产案件 40483 件，年均下降 12.23%。最高法的研究报告明确指出：

“由于一些地方政府官员的政绩观不合理，使得破产案件的审理遇到障碍，仍存在地方政府干预企业申请破产，干预法院审理破产案件的情况。”



数据来源：最高人民法院，2013

其二，金融合约的发行方或相关方，在出现违约或者违约可能的情况下，以直接或间接的方式直接支付或者承诺支付投资者投入的行为。大家比较熟悉的刚性兑付事件包括：中诚信托“诚至金开1号集合信托计划（30亿）”、中信信“中信制造-三峡全通贷款集合资金信托计划”（13.33亿）、“舒斯贝尔特定资产收益权投资集合信托计划”（5亿）、中融信托的“青岛凯悦信托计划”（3.85亿）、安信信托“纯高案”（2.15亿）、新华信托“东启案”（2.4亿）、吉林信托“山西福裕能源项目”（10亿）。这种事件中，金融机构运用资本金或者其他自有资金对特定的对象进行强制兑付或者兑付担保，导致对金融机构资金权益方的不公平，在存款保险制度和央行最后担保人的结构下，刚兑风险的积累可以被直接延续到整个金融系统。

其三，企业债的刚性兑付。我国1984年发行首个企业债，是企业向社会和职工的自发集资行为，并在1989年纳入国家财政资金计划，募集的资金主要用于国有企业的资金需求和技术改造，逐步形成发行人刚性兑付或者要求债券承销商兜底本息兑付的惯例，企业债券成为无风险资产。这种现象对债券市场化、风险定价等形成了消极影响。目前，我国宏观经济总体增速放缓、宏观经济结构调整处于关键期，地方财政收入增速逐步回落，地方政府负债压力进一步增大。更为重要的是，在刚性兑付的情况下，企业债成为衔接地方政府债务、产能过剩、影子银行系统以及土地和房地产风险的主要因素。具体来说：刚性兑付使企业债成为地方政府的事实负债，进一步提高政府负债水平；企业债的投向集中在房地产、基建或者重大项目领域；由于市场化约束有限，落后产能项目无法及时退出，在过剩产业需要破产的情况下、政府基于社会稳定等考虑，选择注资保护落后产业；企业债的收益稳定和政府背

书推动商业银行有意愿提供资金支持，同时这些项目一般需要较大规模的资金，地方政府需要从多种金融机构获得资金，并且企业债本身的发行链条也导致多种类型金融机构的参与，最终的结果是地方融资平台公司把不同类型的资金放在统一资金池；这些资金依赖政府背书担保、偿付风险较高；项目收益无法覆盖项目融资成本；资金流向和管理缺乏透明度，构成“准影子银行”。

其四，P2P 领域的刚性兑付。为了争夺投资者和资金参与，刚性兑付逐渐成为 p2p 生存和运营的商业基础之一。p2p 公司为快速达到规模发展，往往通过刚性兑付诱发客户增长，并直接导致平台运营者的流动性压力和资本压力等问题，并使得 P2p 的项目运营风险直接转化为平台的倒闭风险。违约率上升和市场整体流动性不佳直接伴随着倒闭事件或问题平台的出现。截至 2014 年 12 月 30 日，全年问题平台数已达 275 家。刚性兑付使得 p2p 的性质从信息平台变更为准贷款人，背离了 P2P 的本质。

二、刚性兑付的成因

（一）刚性兑付是中国金融市场客观历史条件下的产物

中国的企业债、信托产品的刚性兑付都是政策调整形成的现象。2005 年信托行业大整顿，监管机构的基本思路是：信托公司根据委托人投资金额而非投资结果确定最后兑付金额。例如金新信托乳品计划，最终依照 10 万元以下全额赔付，10 万元以上按本金 90% 赔付。2005 年以后，为了维护金融市场稳定监管机构通过“窗口指导”要求信托公司“确保到期资金支付”，否则信托公司将会被叫停业务，刚性兑付现象开始较大规模出现。2007 年颁布的《信托公司管理办法》、《信托公司集合资金信托计划管理办法》为信托行业的发展战略和银信合作奠定基础，行业进入快速增长期。2009 年末，房地产信托产品集中到期、宏观经济下行压力等因素叠加，兑付风险显著增加，监管机构多次窗口指导和下文要求信托公司确保兑付。在部分地区，地方监管机构出于各方压力甚至要求机构按照预期收益率兑付信托资金。此轮的刚性兑付大部分集中在集合资金信托计划、银信理财合作产品，非银信理财合作的单一信托计划，显然刚性兑付的初衷更多地是维护银行业的稳定。实践中、兑付清算日主要在到期当日或到期之前，兑付产品以信托产品为主。在企业债领域，随着地方融资平台的逐步发展，以及土地财政的逐步形成，企业债扮演着 GDP 增长、地方财政渠道、项目融资等多种角色，政府财政的直接担保或者隐形担保成为企业债发行的重要环节，并演化为比较普遍的现象。

（二）刚性兑付是多方博弈的均衡结果，具有高杠杆、分销模式、抵押融资、无最后贷款人的特点

刚性兑付能够长时间的存在是因为其满足了多方的利益需求，是各方博弈的均衡结果：金融机构通过刚性兑付维护客户稳定，并成为和其他金融机构竞争与合作的主要手段；监管机构通过默认刚性兑付达到维护金融市场暂时稳定和社会稳定的效果；投资者可以确保投资的安全并获得更高的投资收益。

刚性兑付的交易结构表现为：金融机构通过自有资金、协调第三方资金受让受益权，或者通过发新还旧的方式，使得原受益人退出，该结构具有杠杆较高、分销模式、抵押融资、无最后贷款人的特点。其一、刚性兑付产品的发行人往往通过受让资产再融资的方式获得资金，直接拉高相关产品的杠杆水平；其二、发起-分销模式是刚性兑付产品主要的运行方式，通过信托或者其他渠道，使得存款、资产、债权等权利成为标准化分销产品。这种流程提高了融资效率，但直接导致风险积累；其三、资产证券化模式下，买入信贷资产和其他资产支持证券类产品的发行，并利用信用转换和配置、期限转换和配置、流动性转换和配置中盈利；其四、刚性兑付类产品一般都没有最后贷款人保障，导致系统性风险处于较高的暴露敞口。

随着中国经济发展深化，进入到后工业化时代，传统服务业也大踏步向现代服务业转型，其特点是规模扩大化、分工精细化、产业融合化、业态新型化和业务国际化。现代服务业是以生产性服务为主，服务对象主要是企业，现代服务业产业融合化的发展也使得产业边界变得越来越模糊，明确区分征收增值税的产品和征收营业税的服务变得越来越困难，全额征收营业税不但加大了服务业税收负担，还使得生产企业无法抵扣进项税额，间接增加了生产企业的税负，由此引发的矛盾就比较突出。

（三）在利率管制背景下，刚性兑付是金融机构重复博弈的需要

由于利率管制的存在，银行无法与影子银行合理竞争，导致客户资金迅速向影子银行分流。作为对竞争压力的反应，银行以理财产品来变相突破利率管制。换言之，理财产品可以理解为“利率市场化的”银行存款，因此银行对其进行刚性兑付，是为了确保稳定、可持续的资金来源，这是符合银行自身利益的行为。

（四）社会稳定和金融稳定目标的界限不清是刚性兑付的社会原因

社会稳定和金融稳定分别是国家治理和金融监管的目标，在法治的背景下前者需要国家通过政治手段和国家机器进行维护，后者需要通过宏观审慎和金融监管的经济手段进行维护。但在实践中，由于投资者缺乏契约精神，一旦出现损失就上街示威，而各级政府也为了短期稳定而默认投资者的“耍赖”。金融机构通过刚性兑付的方式实现社会稳定和金融稳定的双重目标，一定程度模糊了政府、监管机构和金融机构的角色和功能。更为重要的是，金融机构的角色替代使得政府、监管机构、金融机构、投资者对于自身在金融行为中角色认知的错位，一定程度阻碍了市场化改革的理念。对于刚性兑付问题，银监会《关于进一步规范集合资金信托业务有关问题的通知》（2004年91号文）明确表示，“综合运用市场、法律等手段妥善化解风险，维护金融稳定大局。明确信托公司“受人之托、代人理财”的功能定位，培育“卖者尽责、买者自负”的信托文化”，树立了市场化和法治化手段化解刚性兑付的理念，较好的确定了监管机构的角色和目标定位。但企业债领域的改革和我国地方政府财政机制、税收机制密切相关，其改革涉及的广度、深度和具体问题更加复杂，需要《预算法》、《信托法》以及财政机制的整体改革予以综合推进。

（五）投资者缺乏契约精神是刚性兑付的法治原因

契约精神是市场经济发展的基础之一，基本内涵是合同方有义务遵守约定，并根据约定享有权利承担义务，该精神直接降低了交易成本和社会成本，提高了社会效率，是市场经济得以确立和发展的基本理念之一。我国金融市场中的企业债、银行理财产品和信托产品的本质是金融合约，投资者应该遵守契约精神，根据合约的约定享受收益、承担损失。但我国传统文化中缺乏买者自负的理念，投资者喜欢“闹事”加之政府的维稳心理，导致金融债券发行人或者相关方必须对金融产品提供兜底偿付责任。例如，在华夏理财产品风波中，数十名投资者聚集在华夏银行上海嘉定支行门前，要求作为承销人的银行兑付“中鼎财富投资”发行的一款理财产品的本金和收益，最终的处理结果是：中发担保同客户签订转让协议，拿回本金。最近爆发的“泛亚事件”中，投资者已经集中到监管机构和政府游行示威，引发了国家的高度关注，尽管事件处理尚未结束，但“买者自负”的观念缺失已成常态，亏钱就闹事成为投资者的条件反射。

（六）银行主导型金融市场结构下，银行与信托公司的角色定位是信托类产品刚性兑付的市场原因

在信托类刚性兑付产品中，信托是名义主导方和义务承受方，银行是名义第三方。《信托公司集合资金信托计划管理办法》第九条规定：“信托公司设立信托计划，事前应进行尽职调查，就可行性分析、合法性、风险评估、有无关联交易等事项出具尽职调查报告”。《信托公司集合资金信托计划管理办法》第五条第三款规定，“单个信托计划的自然人人数不得超过 50 人，但单笔委托金额在 300 万以上的自然人投资者和合格的机构投资者数量不受限制”。第八条第二款规定，“信托公司推介信托计划时，不得进行公开宣传”。显然，法律为信托公司设定了比较完备的法律义务，信托公司是名义主导方和义务承受方。银行仅仅表现为资金托管方或产品代销方，不用承担相关义务，在发生争议和违约时也不是合同方。

另一方面，银行是实质主导方、信托是实质渠道方。我国银行主导型的金融市场结构决定了银行对于信贷等金融资源的近乎垄断地位，在银信合作的交易结构中，银行通常直接扮演项目发起方、产品开发和设计方、资金托管方、代销方，资产和负债项目均由银行发起、主导甚至控制，信托仅仅扮演渠道角色。信托公司往往不为投资双方提供其他服务，交易结构中的主要资源由银行直接或间接控制，信托公司仅仅为银行提供牌照和业务通道服务。信托的渠道角色导致信托公司在项目后期管理中职能不足，无法获得充分信息且不具有充分的管理权利实施客户管理和项目管理，在信息和项目管理处于弱势一方，没有充分的信息、资源和权利履行“受托人义务”。从这个角度，信托在交易结构中扮演“银行影子”的角色，是渠道供给者和风险承担者，刚性兑付成为信托公司行业生存和发展的主要选择。

需要说明的是，泛资管行业的发展也倒逼刚性兑付的形成。《关于保险资产管理公司有关事项的通知》、《基金管理公司特定客户资产管理业务试点办法》、《证券公司客户资产管理业务管理办法》等文件开放了其他金融机构开展“类信托”业务，直接强化了该领域的竞争。中国信托业协会发布的《中国信托业发展报告（2013）》表示“相对于银行、证券公司等，信托公司处于弱势，需要‘刚性兑付’进行促销；在信托行业立法、监管不完善的情况下，“刚性兑付”成为信托市场竞争的必然选择。

（七）法律关系的不够明确和不够完善是刚性兑付的制度原因

信托产品的成立条件包括：独立受益权、具有独立于委托人和受托人的财产、受托人对信托财产承担责任。《信托公司管理办法》第三十四条第三款规定，信托公司开展信托业务不得“承诺信托财产不受损失或者保证最低收益”和《信托公司集合资金信托计划管理办法》第八条规定信托公司推介信托计划时，“不得以任何方式承诺信托资金不受损失，或者以任何方式承诺信托资金的最低收益”。不过，《中国银监会办公厅关于加强信托公司房地产、证券业务监管有关问题的通知》（2008年）将信托项目按期兑付作为监管评价的一项非常重要指标，导致“刚性兑付”成为对信托公司的隐性要求。另一方面，成熟金融市场注重事前的“金融消费者保护”，在“卖方有责”的制度前提下，否定刚性兑付的存在。我国还没有形成完备的卖方有责制度设计：完善的信息披露制度、投资者适当性制度、金融机构管理人的审慎制度。这种制度的缺乏倒逼金融机构通过兜底的方式承担最终的责任。

三、刚性兑付的危害

（一）“刚性兑付”模糊了信贷关系、股权关系、信托关系的界限

传统的财产管理可以划分为债权债务关系（信贷关系），股权关系、信托关系三类，刚性兑付直接导致三类关系的模糊。信托产品中、刚性兑付导致信托“存款化”和信托产品“贷款化”。信托公司可以从事证券、信贷、公司股权、物权等投资，资金运用方式灵活。在刚性兑付的思路下，信托公司通过回购条款机制，确保各类收益固定，信托变身“准存款”；另一方面、信托公司只能收取管理费和业绩报酬，刚性兑付要求信托公司提取更多风险准备金，倒逼信托公司控制和获取额外投资收益，这些收益包括托管收益、信托项目费用等，信托产品转化为具有准银行贷款业务的功能。在企业债类产品中，财政担保导致企业债成为准存款产品，模糊了投资关系和信贷关系的界限。

（二）扭曲定价机制、推高无风险收益率，影响市场效率

理财产品的市场定价要求理财产品的价格总体反映产品的成本、利润、供求、利率、风险等综合因素。由于刚性兑付预期的存在，很多高风险产品成为无风险产品，直接扭曲了定价关系。例如、信托产品被接受为无风险产品，平均收益率达到 7%-8%，甚至超过 10%，导致如下后果：其一、价格不反映实体经济的现实状况。价格应正确反映土地、能源、材料、劳动力的价值，并合理在市场配置。刚性兑付导致“劣币驱逐良币效应”盛行，直接扭曲市场定价价格，无法正确配置市场资源；其二、资金价格无法反映资金真实价值，并直接提高无风险收益率水平。无风险收益率指无风险证券的利率，主要反映借款人对于实物投资回报、消费偏好、资本供求关系，主要包括资金的时间成本和通货膨胀两部分，美国的基本做法是选取 5、10 年期国债收益率作为基准。从国内看，假设国债收益率为无风险收益率，信托产品、银行理财产品或企业债存在违约可能，其收益率应高于国债收益率，高出部分是风险溢价。不过信托产品刚性兑付、地方政府预算软约束和房地产的高价格导致理财产品、企业债、地方融资平台、房地产等能够承受更高的利息成本，导致其收益率过高，在刚性兑付类产品的规模超过 15 万亿元的背景下，这类产品已实质替代国债成为高收益而无风险类证券产品，实际推高了金融市场的无风险收益率水平；其三、刚性兑付直接增加了劣币效应在资本市场效应的放大，稳步推动低质量高收益项目进入市场，并将优质项目挤出市场，高风险和高收益类产品占比越来越高；其四、导致股市低迷。债券市场收益率提高，对应的证券价格出现下跌；资金从股票市场流到了信托、理财和企业债市场，寻求较高的无风险收益率。

（三）不利于培养“买者自负”的理念，破坏契约关系，模糊社会关系，并形成博弈困境

其一、刚性兑付直接损害买者自负这一市场化理念的形成，对于我国个人破产制度、个人信用制度的形成都将造成消极影响；其二、模糊政府是市场参与者还是监督者这个老话题。十四届三中明确了政府是市场监督者和服务者的定位，明确提出“让市场在资源配置中发挥决定性作用”的方针，但政府对于企业债和地方融资平台的参与和担保实质模糊了政府在市场中的定位。政府动用社会资源、财政资源或者要求金融机构动用资本资源救济“僵尸企业”的行为，违背税收政策的本意，危害到金融机构储户的权利，阻碍“优胜劣汰”，妨碍产业升级，模糊了其功能和定位；其三、模糊了社会关系，形成博弈困境。政府的职能是履行社

会管理职能，并在权限内维护社会稳定，刚性兑付导致政府要求金融机构作为企业动用经济手段达到社会稳定的效果，直接模糊了政府作为政府管理者、金融机构作为独立市场参与者、金融产品购买者作为独立投资者的关系，形成博弈困境：投资者通过群体行为胁迫或影响政府，政府基于社会稳定需求将压力和义务传到到金融机构，金融机构通过刚性兑付再次吸引投资者。

（四）影响了中国金融体系的整体结构

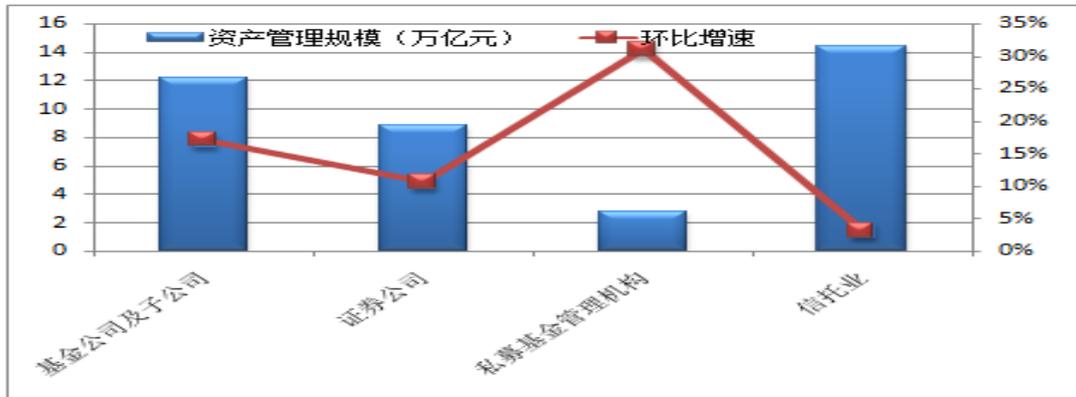
一方面、刚性兑付的直接后果是信托行业的迅速发展。据统计，信托行业的资产规模从2010年的3万亿激增为2015年第二季度的15万亿。在2014年宏观经济结构调整、资管行业竞争加剧、利率市场化改革深化、风险防控监管要求上升等多重因素下，行业规模依然维持21%的增速，行业规模稳居第二位。



数据来源：信托业协会，2014

另一方面、证券业各类资产管理业务呈现较快增长，但总体规模仍然不及信托行业。打破刚性兑付的政策预期和相关改革对于资产管理业务的整体市场结构已经形成影响。截至2015年第一季度末，基金公司、证券公司以及私募基金管理机构的资产管理规模分别达到12.2万亿元、8.79万亿元、2.79万亿元，证券业资产管理规模一季度环比增速达到16.2%，高于信托业的3.1%，缩小了与信托业管理规模的差距。但二季度末股市的下滑，对三季度资产管理的规模产生负面影响，增速会放缓。中长期看，随着打破刚性兑付的预期和制度改

革的强化，我国将通过发展多层次资本市场，扩充企业融资渠道，降低融资成本，逐步建立低成本、高效率、多方式的企业融资和金融业务模式。



数据来源：信托业协会，2014

（五）存在诱发系统风险的可能性

一方面，企业债和信托行业总体风险提高，房地产和能源等领域较为突出，可能引发系统性风险。信托业协会数据显示，2015年一季度末信托公司全行业风险项目个数425个，规模974.47亿元，较2014年四季度末的781亿元增加193.47亿元，环比增长24.77%，较行业14.4万亿元规模，不良率为0.68%，虽然绝对值不高，不过环比增速和不良率占比都在提升。同时，2015年到期的房地产集合信托产品将达到2035亿元，相较于去年的1780亿元，兑付规模同比增长14.32%。同时，配置到房地产行业的资金依然是资金流向的主要领域，今年第一季度末资金信托投向房地产领域的规模为1.34万亿元，占信托资金投向的9.93%。随着宏观经济结构调控和房地产供求关系的变化，信托在地产行业的风险积累和暴露将继续上升，信托公司所能够采取的风险处置方式有限。信托公司展期、关联交易购买、发行新的信托计划置换，无法从根本上解决危机，只是将风险的期限延后。刚性兑付类产品“高杠杆、流动性不高、无最后贷款人”的危机特点以及信托公司“交易链条长、风险环节多”的市场结构特点是危机的根本原因，一旦价格波动过大或者流动性危机出现，可能诱发系统性风险。

另一方面，“刚性兑付”导致理财产品的风险和收益不匹配，诱发资金向高收益和高风险产品流动，导致商业银行存款向特定产品的定向流出，信贷市场、债券市场、股票市场和保险市场的资金被一定程度的挤出，市场总体的风险暴露敞开和级别被提高，并加大了刚性兑付的压力。同时，银行对于银行类产品的隐性担保能够实现刚性兑付，本质积累并延续了

风险，一旦出现更大规模的信托兑付危机，金融机构的兜底，仅仅能够暂时停止兑付风险传染与扩散，不能真正解除金融业务本身所隐藏的风险，并逆向助长业务规模的非理性增长，聚集金融风险，形成资金运行的“空心化”，阻碍实体经济发展和转型。

最后，刚性兑付导致金融风险向实体经济渗透。刚性兑付匹配产品在地方融资平台、房地产和土地投资、重大项目投资领域的全面渗透、政府财政对于这些项目的隐形担保、项目本身收益率不高，导致刚性兑付成为诱发金融风险流向实体经济的主要渠道。

四、刚性兑付改革的制度难点

（一）如何合理区分社会稳定和金融稳定的关系

我国在《宪法》等法律中没有明确社会稳定和金融稳定的关系。从《中国人民银行法》、《商业银行法》的规定看，金融稳定属于经济范畴，需要通过监管部门在法律授权范围内，依照法定的方法、手段和程序进行合理调控，维护金融的稳定。社会稳定没有明确的法律定义，具体的方法、手段和程序需要立法进一步明确。同时，经济和金融问题具有复杂性，兼顾社会稳定和金融稳定的特性，要求我们从制度层面明确两者关系，尤其是管理部门和监管部门的职能分工和权力界限。

（二）改革金融监管体制

随着利率市场化的推进，金融创新提速，金融混业不可避免。在这一背景下，现行的一行三会分业监管体制容易导致监管滞后与监管真空。借鉴国际经验，应及早改革现行监管体制，转向“宏观审慎”与微观层面“金融消费者保护”的“双峰监管”。目前，一行三会都已经组建了金融消费者/投资者保护局，但在分业体制下难以适应层出不穷的金融创新。建议将三会的宏观审慎监管职能并入央行，并将一行三会的金融消费者保护职能合并为“中国金融消费者保护局”。

（三）如何合理的协调“卖方有责”和“买者自负”的制度关系

《中国金融稳定报告 2014》表示，“刚性兑付”现象有悖于“卖者尽责，买者自负”的

市场原则。全国人大财经委副主任委员吴晓灵曾表示，如果没有违约事件出现，对所有金融产品都实行刚性兑付、隐含担保，中国永远不可能有健康的金融。银监会发布的《信托公司集合资金信托计划管理办法》就明确指出，信托财产发生损失，由信托公司以固有财产赔偿；不足赔偿时，由投资者自担。银监会正式印发了《关于完善银行理财业务组织管理体系有关事项的通知》，要求银行业金融机构不得提供含有刚性兑付内容的理财产品介绍。2014年12月1日银监会下发的《商业银行理财业务监管管理办法(征求意见稿)》，也引导商业银行发行开放式净值型理财产品与无期限错配的项目融资类理财产品，加大发行预期收益率产品的成本，打破“刚性兑付”，做到“卖者有责”基础上的“买者自负”。

卖方尽责是买者自负的前提，具体包括：信息披露、审慎责任和投资者适当性三项基本内容。我国对于三项制度的设计都需要加强：1) 卖方是否有误导，是否充分的信息披露。

《商业银行销售银行理财产品与代销理财产品的规范标准和销售流程》中要求银行对于风险较高的产品销售进行录音、录像以备查验，但实践的推行比较困难；2) 卖方对于投资产品的尽职调查、风险审查和投后风险管理是否达到尽职，并及时的信息披露。《中华人民共和国信托法》第二十五条，《信托公司集合资金信托计划管理办法》第四条、第七条、第九条、第三十四条等，都明确要求“信托公司履行诚实谨慎、谨慎勤勉的义务，为受益人的最大利益服务。立法也规定了相应罚则，用以规制信托公司违反上述义务的行为；3) 审慎义务的内涵没有明确的法律规定，《信托法》、《证券投资基金法》有相关的概念，但没有系统的制度设计；4) 信息披露制度设计相对不完善。

五、政策建议

(一) 加快金融市场化步伐

金融是资源配置的杠杆机制。如果金融体系缺乏市场化，必然导致金融资源的错误配置，这是中国金融体系当下诸多问题的核心症结所在。出路在于市场化：一是价格（利率）的市场化，一是市场主体行为的市场化。就前者而言，2015年10月23日，央行宣布取消所有存款利率限制，中国利率市场化迈出最后一步；但就后者而言，依然任重而道远。要实现市场主体行为的市场化，就必须打破刚性兑付，让价格准确反映相应的风险。目前我们看到了一些打破刚性兑付的个案，但要形成社会共识和常态仍需更多的风险案例来教育投资者。

附：近期发生的债券违约事件

- 2014年3月*ST超日发行的“11超日债”违约，是债券公募市场首次利息违约
- 2015年4月“ST湘鄂债”无法按时、足额筹集资金，构成实质违约。
- 2015年4月天威集团未能按期兑付2011年度第二期中期票据“11天威MTN2”的本年利息。
- 2015年9月二重集团称有无法按期支付及不能支付“12二重集MTN1”利息。
- 2015年10月南京雨润食品13亿元中期票据“12雨润MTN1”本息兑付违约
- 2015年10月珠海中富“12中富01”和“12珠中富MTN1”违约
- 2015年10月：2010年中国中钢股份有限公司20亿公司债券违约

（二）在宏观审慎框架下，明确金融稳定的内涵和执行机制

其一、明确宏观审慎的边界，明确通过市场化方式处理刚性兑付问题。通过修改《中国人民银行法》确定宏观审慎的内容，进而为确定金融稳定的具体制度和执法框架奠定基础；其二、明确人民银行宏观审慎监管者的地位。传统的机构监管无法满足系统性金融稳定的制度需求，必要明确中国人民银行的主导地位。从操作层面，央行存款保险和最后贷款人的角色要求人民银行具有这些职能和地位。

（三）确定卖方尽职、买者自负的理念和制度设计

其一、加强卖方有义务制度建设：1) 卖方有责原则应该涵盖到权证类衍生品。通过修订《证券法》、《信托法》将卖方有责的信息披露制度扩展到权证类衍生品；2) 修订《证券法》和《信托法》提高公司适当性义务。《关于建立股指期货投资者适当性制度的规定（试行）》（2010年）和《期货交易管理条例》规定了适当性原则和处罚措施。不过这些规定仅仅在部门规章和行业自律层级，导致证券公司和相关机构对于投资者适当性的评估义务相对不足。对于适当性的标准缺乏具体的立法规定，导致执行比较困难。最高法在《关于审理期货纠纷案件若干问题的规定》（2003）中明确，“客户已有交易经验的，免除期货公司责任”将“有交易经验”作为满足“客户适当”的条件，引发巨大争议，需要通过修订相关立法，

建立系统的客户适当性制度；3）发行人有充分的信息披露的义务。一方面、需要陈述不适用“风险自负”原则的情况。最高法的态度则相对明确，2003年的司法解释《关于审理证券市场因虚假陈述引发的民事赔偿案件的管辖规定》（2003年）规定了发行人和相关机构在虚假陈述下不适用投资者风险自负原则，而应该使用刚性兑付，该理念应该纳入相关立法；另一方面，在立法层面确定充分披露的原则，并通过部门立法的方式明确不同种类下产品和交易结构的披露义务。例如、非公开定向融资工具的流通领域广泛，但无需公开披露财务信息；基金化运营的信托业务也应当按照一定规则披露全部交易信息；《证券法》第27条规定：“股票依法发行后，发行人经营与收益的变化，由发行人自行负责；由此变化引致的投资风险，由投资者自行负责”。建议在《证券法》和《信托法》层面建立相关的制度，确保制度的实施。需要在交易的宣传阶段、交易阶段、交易后阶段确定不同的告知义务，明确告知投资者承担的责任。例如、对于非标准化的资管产品，非标准化的债权投资产品、固定收益产品，从制度安排下是没有刚性兑付的，要买者自负；4）具体化受托人义务的内涵和可操作性。《中华人民共和国信托法》第二十五条，《信托公司集合资金信托计划管理办法》第四条、第七条、第九条、第三十四条等，都明确要求“信托公司履行诚实谨慎、谨慎勤勉的义务，为受益人的最大利益服务。这些规定的原则性较强，实践中落地难度较大，建议明确如下义务：（1）注意义务：受托人处理信托事务时，应尽善良管理人之注意义务；（2）忠实义务：受托人应为受益人的利益，忠实处理信托事务或进行其他行为；（3）公平义务：信托有两个或多个受益人的，受托人在投资、管理或分配信托财产时，必须公正行事，对每个受益人的利益给予适当关注；（4）分别管理义务：受托人应下列各款规定区分财产，并按各款规定的方法，分别管理信托财产、固有财产以及其他信托的信托财产；（5）账户报告义务：受托人除应于接受信托时制作信托财产目录外，每年至少定期一次完成信托财产目录，并编制收支计算表，递交委托人及受益人；接受受益人查阅的义务：委托人或受益人有权请求阅览、抄录或影印前条之文书，并有权请求受托人说明信托事务之处理情形；（6）自己管理义务：受托人应自己处理信托事务。但信托行为另有订定或有不得已之事由者，得使第三人代为处理。

其二、政府强化和金融教育结合、强化契约精神，建立买者自负的理念和制度。政府通过典型案例裁定和法院典型案例判决和宣传的方式向投资者传递买者自负的理念，同时通过一行三会与各级政府的合作，强化买者自负金融教育与宣传；在《证券法》、《信托法》等基础性金融法律层面建立买者自负原则和具体制度。

（四）修订《信托法》，通过“公平原则”平衡通道业务中银行和信托的对等关系

公平原则的基本理念是等价交换原则，取得他人的财产权益或者获得他人提供的劳务者，都应提供相应的对价，通过原则性设计，为后期调控银行与信托的关系奠定制度基础。

转变“渠道”角色，推动信托公司转型，优化市场结构。其一、大力推动资金信托业务，严格监管信贷资金信托。强化通道和信贷业务，鼓励走差异化发展道路，将资产管理、投资银行、受托服务等多种业务有机结合，推动信托公司发展成为风险可控、守法合规、创新不断、具有核心竞争力的现代信托机构，真正做到“受人之托、代人理财”。适时推出债权型信托业务；其二、按照成长类、发展类、创新类的信托分类，有区别的发展不同业务类型。

规范信托公司审慎经营。其一、严格控制杠杆率。杠杆率是监管的重要指标，目前集合资金信托中，贷款信托不超过 30%，实践中往往超过这个杠杆水平。《国务院信托条例》征求意见稿规定：“净资产与全部融资类单一资金信托余额的比例不得低于 5%”、“净资产与全部融资类集合资金信托计划余额的比例不得低于 12.5%”、“以集合资金信托计划方式对单一融资者的融资余额不得超过信托公司净资产的 15%”。信托公司如果进一步发展融资业务，只能通过缩减融资类业务或增资来实现，可能导致行业新一轮增资，杠杆率指标对于以融资业务主营公司的冲击将较为巨大；其二、完善信托登记配套制度，落实信托登记。建议制定信托登记配套制度，使信托登记有明确、具体的操作依据和规范。明确信托登记效力、登记机构、登记范围、登记程序、登记义务人等具体制度；由银监会牵头，各登记管理部门联合出台《信托登记管理办法》，以满足经济社会发展对信托登记制度的紧迫需求；考虑《不动产登记暂行条例》和其《实施细则》也已进入征求意见阶段，建议将信托登记的相关内容明确规定于《实施细则》当中，尽快建立起较为完善的信托登记配套制度体系。

（五）从地方政府统一管理和市场化改革两个方向逐步改革和解决企业债的刚性兑付问题

其一、应加快修订《预算法》，建立和健全地方债务管理体制，规范地方政府行为，让地方政府不得任性为企业债务兜底或阻碍企业破产违约进程；明确平台责任，要求地方政府统一管理平台债务。同时，完善偿债流程和基金建设，将土地出让金和地方债务纳入地方财政预算管理，并完全杜绝地方政府担保；其二、探索企业债发行的市场化改革，在统一预

算管理的大前提下，探索建立有效和审慎的企业债发行渠道和机制，并从风险控制、监管、交易等层面建立市场化流程。

（六）改变地方政府考核激励机制，允许合理释放风险

一方面，应该取消 GDP 考核等治标，减少地方政府稳增长的压力；另一方面，改变过度简单化的维稳考核，只要打破刚性兑付合理合法，就不应该指责地方政府不关心稳定。要打破投资者耍赖的心理，政府应树立典型案例，必要时借助司法力量来教育投资者。风险事件是最好的投资者教育。

（七）风险事件是最有效的投资者教育

在刚性兑付中，投资者与地方政府成为最重要的博弈方。一些投资者并非不懂契约，也不是非理性。相反，他们正是基于地方政府会“兜底”的预期才投资一些高收益产品的。政府的兜底，使得这些产品事实上成为“高收益、低风险”，投资者岂不趋之若鹜？！因此，真正的投资者教育不是培训，而是以越来越多的违约事件和市场化、法制化、契约化的处理来让投资者学会“买者自负”。在这一艰难的博弈中，地方政府应该学会以法律、契约和理性与投资者进行沟通，并主要依靠司法机制进行裁决。如果一味地为了短期“省麻烦”而兜底，不仅是对纳税人资金的不负责任，也将进一步放大投资者的政府兜底预期。

【参考文献】

- 【1】** 中国人民银行：《2014 年金融稳定报告》、《2014 年金融市场运行情况》。
- 【2】** 中国银监会：《2014 年度监督统计数据》、《中国银行业运行报 2014》。
- 【3】** 最高人民法院：《2003-2012 年人民法院审理破产案件的统计分析》。
- 【4】** 中国信托业协会：《2014 年度中国信托业发展评析》。
- 【5】** 吴晓灵主编：《中国金融体制改革 30 年回顾与展望——强国之路纪念改革开放 30 周年重点书系》，北京，人民出版社，2008 年。
- 【6】** 马庆泉主编：《中国证券史 1978-1998》，北京，中信出版社，2003 年。
- 【7】** 网贷之家网站：《中国 p2p 网贷行业 2014 年度运营简报》。
- 【8】** 殷剑峰、王增武主编：《影子银行与银行的影子——中国理财产品市场发展与评价 [2010-2012]》。

第二部分：2014 年中国金融消费者/投资者 保护政策动态与述评

第一篇：2014 年中国银行业消费者保护

作者：史广龙

一、重要政策、法规和事件回顾

（一）2014 年 1 月 16 日，中国银监会和中国保监会共同发布《关于进一步规范商业银行代理保险业务销售行为的通知》。该通知要求，商业银行应当对投保人进行需求分析与风险承受能力测评，根据评估结果推荐保险产品，把合适的产品销售给有需求和承受能力的客户。而且，商业银行代理销售的保险产品保险期间超过一年的，应在合同中约定 15 个自然日的犹豫期，并在合同中载明投保人在犹豫期内的权利。犹豫期自投保人收到保险单并书面签收之日起计算。

（二）2014 年 2 月 16 日，中国银监会、国家发改委联合发布《商业银行服务价格管理办法》。该办法要求商业银行服务价格行为应当严格遵守国家法律、法规、规章和有关监管规定，遵循公开、公平、诚实、信用的原则，接受社会监督。同时，商业银行应当建立科学有效的服务价格管理体系，加强内部控制，充分披露服务价格信息，保障客户获得服务价格信息和自主选择服务的权利。

（三）2014 年 2 月，中国银监会发布《中国银监会办公厅关于 2014 年银行理财业务监管工作的指导意见》（“39 号文”），对全年的理财监管工作提出八大重点。该意见重点关注信息披露、刚性兑付、风险传递等问题，探索理财业务服务实体经济的新模式。在信息披露方面，主要强化理财业务非现场监管，落实理财信息登记系统相关规定。在风险控制方面，以管理架构调整为基础，从资金投向、风险控制、会计核算、信息披露等多角度推动理财业务风险隔离机制的确立。对银行理财业务实现事业部改革，统一产品设计、成本核算和风险控制。在业务创新方面，积极鼓励银行理财业务探索新的产品和模式，进行真实投资，更好地直接服务于实体经济。

（四）2014 年 3 月，中国人民银行总行金融消费者权益保护局与上海总部金融消费者权益保护部实现合署办公，金融消费者权益保护工作的组织架构进一步完善。同时，中国人民银行向国务院报送《关于我国金融消费者权益保护工作情况的报告》，提出要抓紧制定加强金融消费者权益保护的指导意见等四项建议。在国务院金融监管协调部际联席会议体制下，探索建立“一行三会”金融消费者权益保护协调机制。按照《国务院关于界定中央和地方金融监管职

责和风险处置责任的意见》要求,研究建立中央与地方政府之间的消费者权益保护协调机制。

1

(五) 2014年9月,中国人民银行依据普惠金融联盟(AFI)《玛雅宣言》,就积极开展普惠金融宣传与合作、制定普惠金融国家战略、普及金融知识、完善金融消费者投诉受理处理机制、开展金融素养问卷调查等做出六项国际承诺。²

(六) 2014年9月,中国人民银行开展了以“普及金融知识、惠及百姓生活、共建和谐金融”为主题的金融知识普及月活动。编写《金融知识普及读本》,作为“金融知识普及月”的主要普及材料,并上传至中国人民银行官方网站,供相关机构和金融消费者下载和使用。³

(七) 2014年11月30日,中国人民银行发布了《存款保险条例(征求意见稿)》,向社会公开征求意见,2015年存款保险制度有望正式实施。根据征求意见稿,存款保险制度将覆盖在境内设立的商业银行、农村合作银行、农村信用合作社等吸收存款的银行业金融机构,并对不同类型的机构采取差别费率。在赔付金额方面实行限额偿付,每位存款人在同一家银行的最高偿付金额为50万元。存款保险制度推出有助于保护存款人的合法权益,及时防范和化解金融风险,减少政府隐性担保,促进金融机构健康发展,维护金融稳定和推动我国金融系统健康、稳定、持续发展。

(八) 2014年12月,银监会下发《商业银行理财业务监督管理办法(征求意见稿)》,向商业银行征求意见,明确将“更好化解银行理财业务的潜在风险,推动理财业务回归资产管理本质”作为总体目标。该办法力求从根本上解决理财业务中银行的“隐形担保”和“刚性兑付”问题,推动理财业务向资产管理业务转型,实现理财业务的规范健康发展。该办法要求商业银行强化风险匹配,更好保护投资者利益。细化风险评级标准,实现销售分层,项目融资类、股权投资类及另类投资产品仅能面向高净值客户、私人银行客户和机构客户销售。

(九) 2014年,中国人民银行积极开展金融消费者权益保护专项检查。向银行业金融机构发布《关于2013年个人金融信息保护专项检查情况的通报》,这是中国人民银行首次在金融消费者权益保护领域做出的公开通报。在全国范围内对1269个金融机构(含分支机构)网点开展银行卡领域金融消费者权益保护专项检查,并向银行业金融机构发布《关于2014年银行卡领域金融消费者权益保护专项检查情况的通报》。⁴

¹ 资料来源:《中国人民银行年报2014》,第63页。

² 资料来源:《中国人民银行年报2014》,第64页。

³ 资料来源:同上。

⁴ 资料来源:《中国人民银行年报2014》,第63页。。

(十)2014年,中国人民银行在全国开通“12363金融消费权益保护咨询投诉电话”。同时,积极探索金融消费纠纷非诉解决机制,选择上海、广东、陕西、黑龙江、四川五省(市)开展省级金融消费纠纷第三方非诉解决机制试点工作;上海市金融消费纠纷调解中心以及黑龙江、广东省级金融消费权益保护协会(联合会)均已成立。

二、总结与点评

(一) 总结

2014年中国银行业的消费者保护体现出以下几个特点:

一是中国人民银行金融消费者保护局工作不断深化:如强化对社会公众的金融消费权益保护意识,不断完善金融消费权益保护工作体制机制,积极推动制度建设;健全金融消费者咨询投诉受理处理机制,在全国开通“12363金融消费权益保护咨询投诉电话”,初步建立起信息管理平台;积极探索金融消费纠纷非诉解决机制,开展投诉分类标准应用工作;稳步开展银行卡领域金融消费权益保护专项检查,向金融机构通报了检查所发现的六方面17类问题;探索开展非现场监督管理,试点环境、机构、产品评估。深入宣传和普及金融知识,持续开展“金融知识普及月”、“金融消费者权益日”活动;开展普惠金融调研和支持移动金融创新试点,积极参与金融消费权益保护和普惠金融领域的国际交流活动,向世界各国展示我国相关成果并分享经验等。

二是重点加强对银行卡领域和理财领域的消费者保护。2014年,中国人民银行组织进行了对银行卡业务市场的专项检查,依法处理违法违规行为,要求商业银行积极进行自查和整改。而在理财市场领域,中国银监会出台多个文件,加强对理财市场的消费者权益保护工作体制机制建设。其中,防范理财“飞单”,是2014年银行理财的重点监管问题。根据相关报道,按照最新的要求,银行发售普通个人客户理财产品时,需在宣传销售文本中公布所售产品在“全国银行业理财产品登记系统”的登记编码,由于具有唯一性,客户可依据该编码在“中国理财网”查询产品信息,未在理财系统等级的银行理财产品一律不得销售,这意味着“飞单”将可能会得到有效的避免。

(二) 点评

当前我国银行业消费者的保护取得了一定的成果,但还有些方面需要尽快完善:

一是规范理财市场诸多文件的强制力不足。理财业务的不少规范都以监管机构“指引”、“通知”的形式发布,而未以“管理办法”、“规定”等形式发布。由于“通知”并非强制性

法律文件，对商业银行的行为缺乏相应的约束力。事实上，很多的文件内容都属于框架性的指导性意见，并没有具体的指引性文件，也没有太强的强制性，会使得在实际实施过程中，效果略打折扣。

二是理财业务中金融消费者的法律地位依然模糊。无论是《商业银行法》，还是《银行业监督法》都没有提到“金融消费者”，仅明确了需要保护“存款人和其他客户”的合法权益。在法律层面缺乏对“金融消费者”的直接规定，容易导致相关的下位立法缺乏法律依据、相关行政监管政策也会因此有“越权”或“无授权”的嫌疑，最终使得对金融消费者的保护流于口号和形式，不利于对金融消费者群体的实质保护。

三是对于银行卡消费者的保护仍需不断加强。2014年，中国人民银行对银行卡业务组织进行了专项检查，成效非常显著。但当前，还有许多损害银行卡消费者权益的案件发生，如银行卡冒刷、盗刷，滥发信用卡，信用卡盗刷、诈骗以及银行卡收费不合理等等，这说明，我们在对银行卡的服务和管理上，还有很多工作要完善加强。

三、附表—2014年中国银行业消费者保护重要法律法规司法解释索引

序号	文件名称	发布单位	颁布日期
1	中国保监会 中国银监会关于进一步规范商业银行代理保险业务销售行为的通知	中国保监会、中国银监会	1月8日
2	商业银行流动性风险管理办法(试行)	中国银监会	1月17日
3	中国银监会办公厅关于2014年银行理财业务监管工作的指导意见	中国银监会	2月
4	商业银行服务价格管理办法	中国银监会 国家发改委	2月16日
5	中国银监会关于完善银行理财业务组织管理体系有关事项的通知	中国银监会	7月11日
6	银行业金融机构消费者权益保护工作考核评价办法(试行)	中国银监会	8月26日

7	中国银监会办公厅关于印发银行业金融机构案件风险排查管理暂行办法的通知	中国银监会	9月29日
8	中国人民银行办公厅关于开展银行卡领域金融消费者权益保护专项检查的通知	中国人民银行	9月
9	存款保险条例（征求意见稿）	中国人民银行	11月30日
10	商业银行理财业务监督管理办法（征求意见稿）	中国银监会	12月

第二篇：2014 年中国证券市场中小投资者保护

作者：王鑫

一、重要政策、法规和事件回顾

（一）2014 年 1 月 6 日，中国证监会召开加强中小投资者保护工作会议，学习贯彻国务院办公厅《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》。会上，证监会主席肖钢指出，证监会系统各级领导班子和干部职工要认真学习领会国办文件精神，充分认识维护中小投资者合法权益的重大意义，将思想和行动统一到《意见》要求上来，紧密联系实际，认真抓好贯彻落实。证券市场在强调买者自负的同时，必须强调卖者有责。

（二）2014 年 1 月 12 日，中国证监会公布《关于加强新股发行监管的措施》，自公布之日起施行。该措施进一步加强了对首次公开发行股票过程的监管，并规定中国证监会和中国证券业协会将对网下报价投资者的报价过程进行抽查。发现网下报价投资者不具备定价能力，或没有严格履行报价评估和决策程序、未能审慎报价的，中国证券业协会应将其列入黑名单并定期公布，禁止参与首次公开发行股票的网下询价。主承销商允许不符合其事先公布条件的网下投资者参与询价和配售的，中国证监会依据有关规定严肃处理。

（三）2014 年 1 月 21 日，全国证券期货监管工作会议在北京召开。会上，中国证监会主席肖钢就大力推进监管转型发表讲话。他强调监管转型要实现“六个转变”，而其中第一条就是监管取向从注重融资，向注重投融资和风险管理功能均衡、更好保护中小投资者转变。保护投资者就是保护资本市场，保护小投资者就是保护全体投资者。要把维护中小投资者合法权益贯穿监管工作始终，落实到制度建设、日常监管、稽查执法的各个环节。

（四）2014 年 3 月 25 日，国务院常务会议确定，积极稳妥推进股票发行注册制改革，加快多层次股权市场建设，鼓励市场化并购重组；规范发展债券市场；培育私募市场；推进期货市场建设；促进中介机构创新发展；扩大资本市场开放。健全法规制度，完善系统性风险监测预警和评估处置机制，从严查处虚假陈述、内幕交易、市场操纵等违法违规行为，坚决保护投资者特别是中小投资者合法权益。

（五）2014 年 5 月 9 日，国务院印发《关于进一步促进资本市场健康发展的若干意见》。该意见指出：要处理好风险自担与强化投资者保护的关系。加强投资者教育，引导投资者培育理性投资理念，自担风险、自负盈亏，提高风险意识和自我保护能力。同时，健全投资者

特别是中小投资者权益保护制度，保障投资者的知情权、参与权、求偿权和监督权，切实维护投资者合法权益。

（六）2014年10月20日，中国证监会修订了《上市公司股东大会规则》和《上市公司章程指引》，进一步完善中小股东投票表决的信息披露机制，明确中小投资者表决单独计票和及时披露的要求；完善征集投票权规定，明确征集投票权的披露要求，规定上市公司不得对征集投票权提出最低持股比例限制；要求上市公司采用网络投票制度。

（七）2014年9月12日，受“超日债”“华锐债”等单体违约事件的影响，证监会微博发布消息称，近期，证监会组织交易所、地方证监局对中小企业私募债的风险情况进行了全面排查。从掌握的情况看，已发生的兑付违约属于单体风险事件，风险外溢性小；与国内小微企业贷款、境外高收益债券等可比金融产品相比，中小企业私募债的违约率处于正常水平，风险总体可控。下一步，证监会将进一步加强中小企业私募债的风险监测，督促发行人以及承销商、受托管理人等中介机构诚实守信、勤勉尽责，鼓励在发行契约条款中设置风险防范安排，按照“市场化、法治化”方式处置好风险事件，维护投资者合法权益。

（八）2014年6月27日，中国证监会新闻发言人张晓军介绍，证监会正在起草统一的投资者适当性管理办法，同时起草了投资者教育指导意见、推动投资者教育纳入国民教育体系的实施意见，多元化解决投资者纠纷等工作也已取得实质进展。

（九）2014年，中国证监会进一步落实《上市公司监管指引第3号—上市公司现金分红》，督促上市公司完善利润分配政策和决策程序，引导上市公司制定个性化分红政策。2014年，共有1 914家上市公司实施了现金分红，公司数量占比73.2%；实施现金分红金额7 638.62亿元，同比增长11.8%。⁵

（十）2014年，证监会进一步探索构建行业自律、专业调解、商事仲裁、行政监管“四位一体”纠纷解决模式。2014年，深圳证券期货纠纷调解中心已正式受理调解申请87宗（含人民法院委托调解投资者诉上市公司虚假陈述赔偿案71宗），达成调解协议15宗并及时履行，经营机构与当事人自行和解3宗。⁶

（十一）探索建立先行赔付机制，健全投资者损害赔偿救济机制，积极推动海联讯大股东主动赔偿适格投资者，针对上市公司虚假陈述事项首次由大股东对中小投资者予以全额赔偿，为投资者寻求赔偿救济提供了一条高效便捷的渠道，为进一步探索建立上市公司投资者利益补偿机制积累了有益经验。截至2014年底，与海联讯4名股东达成有效和解、完成有效

⁵ 资料来源：《2014年中国证券监督管理委员会年报》，第46页。

⁶ 资料来源：《2014年中国证券监督管理委员会年报》，第47页。

申报的适格投资者人数达9823人，占适格投资者总人数的95.7%，对适格投资者支付补偿金8883万元，占应补偿总金额的98.81%。⁷

（十二）2014年，中国证监会“12386”热线共接收、处理投资者诉求42288件，其中，投诉9897件，占比23%；咨询17293件，占比41%；建议15098件，占比36%。建立热线投资者诉求会商机制，集中解决“超日债”违约等一批重点、热点投诉。⁸

二、总结与点评

（一）总结

2014年中国证券市场的中小投资者保护体现出以下几个特点：

一是重视程度进一步提升。在2013年12月底，国务院发布的《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》的基础上，2014年国务院发布的《关于进一步促进资本市场健康发展的若干意见》中再一次强调要加强投资者教育，健全投资者特别是中小投资者权益保护制度，切实维护投资者合法权益。中国证监会主席肖刚在多次讲话中均强调要充分认识到维护中小投资者合法权益的重大意义，强调保护投资者就是保护资本市场，要把维护中小投资者合法权益贯穿监管工作始终，落实到制度建设、日常监管、稽查执法的各个环节。

二是注重完善中小投资者保护的制度体系。把对中小投资者的保护逐步贯穿于证券上市交易的全过程，如加强对新股发行的监管，规定中国证监会和中国证券业协会对网下报价投资者的报价过程进行抽查。修订《上市公司股东大会规则》和《上市公司章程指引》，完善上市公司信息披露机制，保护中小股东的投票权。加强对中小企业私募债的风险监测，对中小企业私募债的风险情况进行全面排查，督促发行人和中介机构强化风险安排等。

三是不断健全投资者回报和救济的机制。如督促上市公司完善利润分配政策和决策程序，引导上市公司制定个性化分红政策。同时，探索建立先行赔付机制，并通过具体案件进行了有益的尝试。

（二）点评

当前我国证券市场的中小投资者保护取得了一定的成果，但还有些方面需要尽快完善：

一是中小投资者赔偿机制还进一步完善。根据2013年底国务院发布的《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》中第五条和第六条规定的多元化纠纷解决

⁷ 资料来源：《2014年中国证券监督管理委员会年报》，第48页。

⁸ 同上。

机制和健全中小投资者赔偿机制，我国应当着重建立完善的证券违法民事责任体系。目前我国相关法律主要侧重对证券市场的侵权行为追求刑事和行政责任，刑事责任强调惩罚性，以限制人身自由为主；而行政责任侧重处罚性，是行使行政权力的体现。而对于证券市场的中小投资者来说，强调补偿性的民事责任更具有实际效用。目前在对证券侵权行为的民事责任追究上，我国司法实践中要求受理前证监会及其派出机构进行调查和行政处罚生效，也即对证券民事侵权纠纷案件设置了前置程序。这就导致从正式立案到行政处罚生效，周期长度不定，短则三五月，长则数年，大大降低了证券民事维权的效率和效力。

二是证券群体性纠纷解决机制需进一步落实。我国当前证券群体性纠纷解决机制很不健全，在受案范围、法院管辖、当事人的加入、诉讼代表人的选择、律师制度和判决效力等诸多方面均存在着疏漏和弊端，使得投资者维权变得非常困难。据最新的报道，此次《证券法》修订将提出：投资者提起虚假陈述、内幕交易、操纵市场等证券民事赔偿诉讼时，当事人一方人数众多的，可以依法推选代表人进行诉讼。这一革新如能落实，将大大提高对证券欺诈的震慑，为 IPO 注册制改革保驾护航。

三是投资者教育需进一步加强。证券交易是风险投资，股票市场尤其是创业板、新三板市场等更是充满极大的风险。在中国证券市场上，中小投资者的非理性投资情况仍然很严重，可以说迄今为止中国股市的过度投机与波动莫不与缺乏一个理性的投资者队伍有关。同样，某些上市公司的大股东和管理层的“掠夺”行为之所以如此猖獗，也与投资者非理性的“推波助澜”有关。因此，我们在完善诸如投资者适当性制度、信息披露和退市制度的同时，必须不断加强对投资者尤其是中小投资者的教育，强化他们的理性投资和风险防范意识，教育投资者应抑制自己过度的投机行为，树立理性的投资观念。

三、附表一2014年中国证券市场中小投资者保护重要法律法规司法解释索引

序号	文件名称	发文单位	颁布时间
1	公开发行证券的公司信息披露编报规则第 21 号—年度内部控制评价报告的一般规定	中国证监会、 财政部	1 月 3 日

2	上市公司监管指引第4号—上市公司实际控制人、股东、关联方、收购人以及上市公司承诺及履行	中国证监会	1月3日
3	关于加强新股发行监管的措施	中国证监会	1月12日
4	证券公司全面风险管理规范、证券公司流动性风险管理指引	中国证券业协会	2月25日
5	关于进一步促进资本市场健康发展的若干意见	国务院	5月9日
6	基金管理公司风险管理指引	中国证券投资基金业协会	6月26日
7	中国证券监督管理委员会信访工作规则	中国证监会	8月14日
8	证券期货市场诚信监督管理暂行办法	中国证监会	9月19日
9	关于改革完善并严格实施上市公司退市制度的若干意见	中国证监会	10月17日
10	修订《上市公司股东大会规则》和《上市公司章程指引》	中国证监会	10月20日

第三篇：2014 年中国保险消费者保护

作者：王鑫

一、重要政策、法规和事件回顾

（一）2014 年 8 月 10 日，国务院发布《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（简称“新国十条”）。“新国十条”要求加强保险消费者合法权益保护，完善保险消费者合法权益保护法律法规和规章制度，探索建立保险消费纠纷多元化解机制，监督保险机构全面履行对保险消费者的各项义务。

（二）2014 年 1 月 8 日，中国保监会、中国银监会联合发布《关于进一步规范商业银行代理保险业务销售行为的通知》，该通知要求商业银行建立投保人需求与风险承受能力评估制度，根据评估结果推荐保险产品。加强城乡低收入居民和老年人等特定人群保护措施，要求向其销售的产品应以保单利益确定的普通型产品为主，不得通过系统自动核保现场出单，应由保险公司人工核保，核保中保险公司应对投保产品的适合性、投保信息、签名等情况进行复核。销售的保单利益不确定的产品，在保费较高等情况下，应由投保人在相关风险确认声明书中签名确认后方可承保。同时，该通知对银邮代理渠道销售行为进一步提出规范性要求，要求保险合同单证与银行单证材料要有明显区别，要求风险提示须明显到位，并对分红险、投连险、万能险等理财型险种详细规定了风险提示语的具体内容。《规范银保通知》延续此前“商业银行不得允许保险公司人员派驻银行网点”及“商业银行网点不得同时与超过 3 家保险公司开展保险业务合作”的限制。《规范银保通知》要求银行加强销售人员管理，不得销售未经授权的保险产品、不得篡改、截留客户信息。《规范银保通知》要求保险公司和商业银行妥善处理投诉、退保事宜。

（三）2014 年 2 月 28 日，中国保监会发布《关于规范保险资金银行存款业务的通知》，规范部分保险公司在银行存款业务中存在的操作不透明、约束机制不健全、风险管理薄弱，以及被他人挪用等风险隐患和问题。2014 年 4 月 24 日，保监会会同人民银行、银监会、证监会、保监会、外汇局联合发布《关于规范金融机构同业业务的通知》，规范金融机构同业业务经营行为。2014 年 5 月 5 日，中国保监会发布《关于保险资金投资集合资金信托计划有关事项的通知》，完善保险资金投资集合资金信托计划的内控要求，规范投资行为，防范

资金运用投资风险。

（四）2014 年，中国保监会在全国范围内启动并开展了保险中介市场清理整顿工作。根据此次清理整顿工作设定了近期目标和长期目标。近期目标是要通过集中整治，排查化解风险隐患，着力解决当前保险中介市场存在的突出问题，有效净化市场环境，使市场秩序在短期内明显好转；长期目标是要通过深化改革，推进创新，理顺保险中介市场体制机制，推动形成科学合理的市场体系、公开透明的市场规则、规范有序的竞争格局，促进保险中介行业健康可持续发展。

（五）2014 年 11 月 14 日，中国保监会于 2014 年 11 月 14 日发布《关于加强保险消费者权益保护工作的意见》，对保险消费者权益保护作出顶层制度安排。《消费者保护意见》立足于我国保险消费者权益保护工作实际，借鉴国际保险监管组织在消费者保护方面的原则和国际金融消费者权益保护良好经验，吸收现有法律法规规定，明确了保险消费者保护工作的指导思想、基本原则、工作目标和政策取向，提出了加强保险消保工作的主要任务和具体措施，是我国保险消保工作的顶层制度安排和方向性指导文件。

（六）2014 年，中国保监会陆续发布《保险公司偿付能力报告编报规则——问题解答第 22 号：证券投资基金和资产管理产品》、《保险公司偿付能力报告编报规则——问题解答第 23 号：历史存量高利率保单资金投资的蓝筹股》、《保险公司偿付能力报告编报规则——问题解答第 24 号：信托计划》，规范保险公司投资证券投资基金、资产管理产品和信托计划等多类投资产品的偿付能力认可标准，加强投资行为的偿付能力约束，守住风险底线，确保市场稳健运行。2014 年 6 月 22 日，中国保监会发布《保险资金运用内控与合规计分监管规则》，对保险资金运用内控和合规风险进行量化监管。2014 年 10 月 17 日，中国保监会发布《保险资产风险五级分类指引》，通过对保险机构投资资产进行风险分类和评估，引导保险机构加强全面资产风险管理工作，及时发现保险资金使用和管理中存在的问题，加强保险机构的资产风险管理水平，改进保险资金使用效率，提升资产质量。

二、总结与点评

（一）总结

2014 年中国保险市场的保险保护体现出以下几个特点：

一是顶层设计出台。发布了《关于加强保险消费者权益保护工作的意见》，该意见具有鲜明的特点，一方面强化了保险公司在保险消费者保护中的主体责任，体现了预防性保护与

过程性保护相结合的原则,突出了透明度监管,同时强调发挥相关部门和社会组织协同作用。同时,该意见加大了打击损害消费者合法权益行为的力度,要求监管机构加大执法力度,加强市场跟踪,强化保险公司管理人员的管控责任。要求保险公司制定内部责任追究制度,追究违法违规行为人直接责任和管控责任人间接责任。

二是大力整顿市场秩序。规范商业银行代理保险业务销售行为,针对该渠道所存在的发展方式较为粗放,业务结构不合理,存在着销售误导、违规经营、退保金大幅上升、“存单变保单”、产品适销不对路、产品介绍不全面、客户信息不真实等问题,出台专项通知,要求商业银行建立投保人需求与风险承受能力评估制度,病防止销售误导等违规行为的发生。同时,开展保险中介市场清理整顿工作,有序推进中介市场清理整顿,规范市场秩序,化解市场风险。

三是推进保险纠纷“诉调对接”机制试点工作。贯彻落实最高人民法院、中国保监会《关于在全国部分地区开展建立保险纠纷诉讼与调解对接机制试点工作的通知》要求,规范调解工作,进一步完善行业与审判机关沟通协调渠道和信息共享机制,提高调解工作的公信力。引导保险公司积极参与保险纠纷调处机制,通过调解解决与消费者的矛盾纠纷,并督促保险公司切实履行调解协议。

(二) 点评

当前我国保险消费者的保护取得了一定的成果,但还有些方面需要尽快完善:

一是偿付能力监管规定不足。我国过去对于偿付能力的监管主要采取严格监管模式,谨慎控制保险经营的各个环节;随着市场经济的发展和法治化的进行,逐渐从市场行为和偿付能力监管并重过渡到对偿付能力监管的方向。虽然中国保监会已经发布多项规定和通知用以规范保险公司的偿付能力,但其重点仍然放在保险费率和手续费等问题上,而对保险公司内部控制、风险承受能力、经营稳定性等监管不足,动态监管容易滞后,监管重点不突出,这导致在发生实际违规行为时,保险监管部门发现延迟并且惩处效率不足、实效不高,阻碍了保险消费者主张其合法权益。

二是误导消费者、理赔难等问题需进一步解决。保险公司常常利用其信息和经济等方面的优势地位获取不当利益,利用其对产品的熟悉度和专业度,在理赔条款上设置重重障碍或者向保险消费者混淆概念、虚假宣传,以高提成等诱导工作人员将有风险的保险产品或服务包装成保本保息的理财产品误导保险消费者,或者通过其他手段增加成本等。这些问题也是《消费者保护意见》提出的需要加以重视并强化的问题。

三是要加强对保险消费者个人信息的保护。客户信息安全问题一直是保险消费者密切关

注的问题，也是当前亟待解决的问题。我们应进一步加大执法和监控的力度，要求保险公司一定要保障消费者信息安全，不得利用非法获取的消费者信息开展经营活动和获取不当利益，不得篡改保险消费者的信息资料。

三、附表—2014 年中国保险消费者保护重要法律法规司法解释索引

序号	文件名称	发布单位	颁布日期
1	中国保监会关于保险资金投资创业板上市公司股票等有关问题的通知	中国保监会	1月7日
2	中国保监会 中国银监会关于进一步规范商业银行代理保险业务销售行为的通知	中国保监会、 中国银监会	1月8日
3	中国保监会关于发布《人身保险伤残评定标准及代码》行业标准的通知	中国保监会	1月17日
4	中国保监会关于加强和改进保险资金运用比例监管的通知	中国保监会	1月23日
5	中国保险监督管理委员会关于修改《保险公司董事、监事和高级管理人员任职资格管理规定》的决定	中国保监会	1月23日
6	中国保监会关于规范高现金价值产品有关事项的通知	中国保监会	1月29日
7	中国保险监督管理委员会关于修改《中国保险监督管理委员会行政许可实施办法》的决定	中国保监会	2月14日
8	保险公司声誉风险管理指引	中国保监会	2月19日
9	中国保监会关于规范保险资金银行存款业务的通知	中国保监会	2月28日
10	中国保监会关于外资保险公司与其关联企业从事再保险交易有关问题的通知	中国保监会	3月5日
11	保险公司收购合并管理办法	中国保监会	3月21日
12	关于授权北京等保监局开展保险资金运用监管试点工作的通知	中国保监会	4月2日
13	中国保险监督管理委员会关于修改《保险资金运用管理暂行	中国保监会	4月4日

	办法》的决定		
14	中国保监会关于印发《保险公司偿付能力报告编报规则——问题解答第 21 号：次级可转换债券》的通知	中国保监会	4 月 4 日
15	中国保监会关于印发《保险公司偿付能力报告编报规则——问题解答第 22 号：证券投资基金和资产管理产品》的通知	中国保监会	4 月 9 日
16	中国保监会关于印发《保险公司偿付能力报告编报规则——问题解答第 20 号：高现金价值产品最低资本》的通知	中国保监会	4 月 14 日
17	中国保险监督管理委员会关于修改《保险公司股权管理办法》的决定	中国保监会	4 月 15 日
18	关于保险资金投资集合资金信托计划有关事项的通知	中国保监会	5 月 5 日
19	《保险公司资金运用信息披露准则第 1 号：关联交易》	中国保监会	5 月 19 日
20	关于清理规范保险公司投资性房地产评估增值有关事项的通知	中国保监会	5 月 26 日
21	《保险资金运用内控与合规计分监管规则》	中国保监会	6 月 22 日
22	中国保监会关于规范财产保险公司保险产品开发销售有关问题的紧急通知	中国保监会	6 月 24 日
23	中国保监会关于印发《保险公司偿付能力报告编报规则——问题解答第 23 号：历史存量高利率保单资金投资的蓝筹股》的通知	中国保监会	6 月 24 日
24	国务院关于加强发展现代保险服务业的若干意见	国务院	8 月 10 日
25	中国保监会关于印发《保险公司偿付能力报告编报规则——问题解答第 24 号：信托计划》的通知	中国保监会	9 月 23 日
26	中国保监会关于保险资金投资优先股有关事项的通知	中国保监会	10 月 17 日
27	保险资产风险五级分类指引	中国保监会	10 月 17 日
28	中国保监会 中国银监会关于规范保险资产托管业务的通知	中国保监会、 中国银监会	10 月 24 日
29	中国保监会关于加强保险消费者权益保护工作的意见	中国保监会	11 月 14 日
30	中国保监会关于严格规范非保险金融产品销售的通知	中国保监会	11 月 15 日
31	中国保监会关于保险资金投资创业投资基金有关事项的通知	中国保监会	12 月 12 日

第四篇：2014 年中国信托业消费者保护

作者：史广龙

一、重要政策、法规和事件回顾

（一）2014 年 4 月 8 日，中国银监会办公厅发布了《关于信托公司风险监管的指导意见》。该文要求信托公司必须从产品设计、尽职调查、风控监管、产品营销、后续管理、信息披露和风险处置等环节入手，全方位、全过程、动态化地进行管理。尤其针对项目的投后管理方面，要时时跟进和风险监测，对于房地产等重点风险领域需要定期进行压力测试。同时，要“坚持合格投资人标准”和“坚持私募标准”，坚持把合适的产品卖给适合的对象，承担售卖的责任。监管部门对信托公司业务范围实行严格的准入审批管理，对业务范围项下的具体产品实行报告制度，凡是入市的产品都必须按程序和统一要求在入市前 10 天逐笔向监管机构报告。

（二）2014 年 8 月，银监会向信托公司下发最严信托评级办法——《信托公司监管评级与分类监管指引》征求意见稿。根据《指引》，评级要素包括风险管理、资产管理和合规管理三个方面。风险管理分为 4 个部分，分别是公司治理、内部控制、信托业务风险管理和净资本情况；资产管理要素分为 5 个部分，分别是综合经营能力、信托业务经营和盈利能力、研发与创新能力、营销能力、公司声誉；合规管理要素分为七个部分，分别是合规管理体系、固有业务合规性、信托业务合规性、信息披露合规性、关联交易合规性、运行效果评价以及限制性条款。

（三）2014 年 9 月 29 日，中国保监会发布了《关于保险公司投资信托产品风险有关情况的通报》。该通报指出，总体看来，保险资金投资信托总体规模占行业总资产份额较小，且主要为信用等级较高的 AAA 级产品，风险基本可控，但是仍存在一些较为突出的风险，主要表现在投资规模增速快，投资集中度较高，关联交易存在风险，基础资产不明确，信用评级机制不完善等方面。该通知要求保险机构要加强自身专业能力建设，完善投资决策授权、风险管理控制及责任追究机制，严格执行内部相关管理制度，明确信托投资专业责任人。同时，应建立完善投资及后续管理机制，对计划进行投资的信托产品风险处置条款的可行性和有效性进行实质性审核；对已经投资的信托产品进行定期跟踪信用评级，适时调整投资限额、

风险限额和止损限额；严格执行中国保监会关于保险公司资金运用信息披露相关准则。

（四）2014年12月10日，中国银监会、财政部发布了《信托业保障基金管理办法》的通知。该办法通过规范中国信托业保障基金的筹集、管理和使用，建立市场化风险处置机制，保护信托当事人合法权益，有效防范信托业风险，促进信托业持续健康发展。同时，该办法指出，信托业风险处置应按照卖者尽责、买者自负的原则，发挥市场机制的决定性作用，防范道德风险。在信托公司履职尽责的前提下，信托产品发生的价值损失，由投资者自行承担。

（五）2014年12月，《信托公司信托业务尽职指引》讨论材料已下发到各大信托公司，其中涉及信托产品设立、管理运用、终止清算等各环节的尽职要求。此外，新的信托公司分类评级指引、信托登记管理办法等一揽子监管新规在征求各方意见后，正式文本将于近期出台。尽职指引材料显示，未来信托公司将按照法律法规、尽职指引材料、信托文件，在信托设立、信托财产管理运用以及信托终止清算等各个环节充分履行受托人应尽的职责，并且在上述环节中及时披露信托业务的相关信息，确保其信息的真实性、准确性和完整性。其中，在信托设立阶段，除信托文件另有约定或委托人、受益人同意外，信托公司应当在信托设立前就信托财产的运用对象、方式等进行尽职调查。尽职调查完成后，信托公司应以书面形式真实、准确、完整地反映所实施的尽职调查工作。同时，针对近来销售市场出现低价“团购”信托等乱象，监管新规还将明确，信托公司应当按照有关法律法规要求，有效识别委托人身份，妥善保存委托人身份资料，并要求委托人对信托财产来源合法性作出书面承诺。信托公司应根据风险匹配原则向委托人推介信托产品或者提出信托财产运用建议，充分揭示信托公司在风险评估时发现的的风险。不得以任何方式承诺信托财产不受损失，或以任何方式承诺最低收益等。⁹

二、总结与点评

（一）总结

2014年中国信托业的消费者保护体现出以下几个特点：

一是风险防范是重中之重。如规定“信托公司不得开展非标准化理财资金池等具有影子银行特征的业务”；要求信托公司必须从产品设计、尽职调查、风控监管、产品营销、后续管理、信息披露和风险处置等环节入手，全方位、全过程、动态化地进行管理；坚持“合格

⁹ 资料来源：《经济观察报》，2014年12月19日。

投资人”和“私募”的标准要求，明确提出要把合适的产品卖给合适的对象；而且，监管部门对于融资平台、房地产、矿业、产能过剩行业、影子银行业务等风险隐患进行重点监控。

二是建立了中国信托业保障基金，强化对消费者的保护。该基金主要由信托业市场参与者共同筹集，用于化解和处置信托业风险，是非政府性的行业互助资金。同时，该基金的管理办法明确指出信托业的风险处置应按照卖者尽责、买者自负的原则，发挥市场机制的决定性作用，防范道德风险。

（二）点评

当前我国信托业消费者的保护取得了一定的成果，但还有些方面需要尽快完善：

一是信托法的修订仍然没有被提上议程，而关于信托机构的组织运行的基本规范也没有以行政法规的形式颁布实施。信托法对于信托业规定的长期缺位，导致资产管理行业“政出多门”，投资者利益难以得到很好保护，我国资产管理市场当前“乱象丛生”，与信托业立法内容的欠缺直接相关。而随着信托业资产管理规模的不断增长，因法律不完备而造成的个人投资者权利受损事件会不断增加，亟需我们加以重视和解决。

二是“刚性兑付”的隐性机制仍然存在。“刚性兑付”的存在造成了市场的扭曲，加大了信托公司的风险，同时又降低了投资者识别和承担风险的意愿。显然，这不利于信托业的健康发展，也不利于信托市场的风险管理。投资者只有在自主承担风险的基础上，个人才能理性投资、合法维权，恪守契约精神，市场才能得到有序健康的发展，投资者的合法权益才能被更好的保护。因此，我们需要加快破除“刚性兑付”对信托业的发展障碍。

三、附表—2014 年中国信托业消费者保护重要法律法规司法解释索引

序号	文件名称	发布单位	颁布日期
1	关于信托公司风险监管的指导意见	中国银监会	4月8日
2	全国社会保障基金信托贷款投资管理暂行办法	全国社会保障基金理事会	6月16日
3	信托公司监管评级与分类监管指引（征求意见稿）	中国银监会	8月

4	关于保险公司投资信托产品风险有关情况的通报	中国保监会	9月29日
5	信托业保障基金管理办法	中国银监会 财政部	12月10日

第五篇：2014 中国非正规金融消费者保护

作者：史广龙

一、重要政策、法规和事件回顾

（一）在打击非法金融活动方面。首先，2014年3月31日，最高人民法院、最高人民检察院、公安部出台了《关于办理非法集资刑事案件适用法律若干问题的意见》，明确指出，向社会公众非法吸收的资金属于违法所得。以吸收的资金向集资参与人支付的利息、分红等回报，以及向帮助吸收资金人员支付的代理费、好处费、返点费等费用，应当依法追缴。该意见对于民间借贷和互联网金融有很重要的影响；其次，2014年4月11日，中国银监会发布了《关于防范虚假信托公司从事非法金融活动的风险提示》，指出银监会近期发现个别地方存在未经批准、在名称中使用“信托公司”字样的非法机构，部分机构通过虚假宣传招聘人员，并进行募集资金等非法金融活动，严重扰乱市场秩序，影响社会和金融稳定。银监会提示广大金融消费者：敬请对各类虚假宣传信息保持高度警惕，注意风险防范，远离非法金融活动；再次，2014年，中国银监会和农业部等部位分别组织了各领域内的非法集资风险专项排查活动，集中检查、防范和化解风险。

（二）在融资租赁和典当方面。首先，2014年1月17日，商务部组织召开了加强典当行业监管工作电视电话会议，要求提高典当行业监管水平，严格规范审批，做好信息公开，遵守廉政制度，加强对典当行审批工作的指导和事后监管，推动典当行业持续健康发展；其次，2014年3月1日起，《最高人民法院关于审理融资租赁合同纠纷案件适用法律问题的解释》开始施行；再次，2014年4月，商务部对融资租赁行业开展风险排查，及时发现和处置融资租赁行业非法集资风险，完善融资租赁行业监管制度，提高各级商务主管部门防范和处置非法集资风险的能力和水平，促进融资租赁行业平稳健康发展。

（三）在私募基金方面。首先，2014年8月，《私募投资基金监督管理暂行办法》由中国证监会公布并施行，该办法中规定私募基金的合格投资者是指具备相应风险识别能力和风险承担能力，投资于单只私募基金的金额不低于100万元且符合下列相关标准的单位和个人：净资产不低于1000万元的单位；金融资产不低于300万元或者最近三年个人年均收入不低于50万元的个人；其次，2014年1月，中国证券投资基金业协会发布了《私募投资基

金管理人登记和基金备案办法（试行）》，该办法规定私募基金管理人发生可能损害投资者利益的重大事项时，应当在 10 个工作日内向基金业协会报告；再次，2014 年 6 月，为了加强私募产品统一备案管理及风险监测工作，中国证监会下发《关于做好有关私募产品备案管理及风险监测工作的通知》，明确证券业协会和发展监测中心向基金业协会移交下列三项职责：1、证券公司客户资产管理计划备案和监测监控工作；2、证券公司直投基金备案和监测监控工作；3、基金管理公司及其子公司特定客户资产管理业务备案管理、统计监测工作。

（四）在影子银行方面。2014 年 1 月，国务院办公厅下发《关于加强影子银行监管有关问题的通知》，明确提出要“规范发展金融机构理财业务”，“要督促各类金融机构将理财业务分开管理，建立单独的业务组织体系，归口一个专营部门”，“建立单独的业务管理体系，实施单独建账管理”。此后，银监会在 2014 年 7 月 10 日正式下发《关于完善银行理财业务组织管理体系有关事项的通知》，推动资产管理业务事业部改革，为银行理财转型的组织架构调整指明了方向。其核心内容就在于控制理财产品的风险，对风险进行隔离与细分。

（五）在第三方支付方面。2014 年 4 月 9 日，中国银监会、中国人民银行发布了《关于加强商业银行与第三方支付机构合作业务管理的通知》，通知指出要切实保护商业银行客户信息安全，保障客户资金和银行账户安全，维护客户合法权益，加强商业银行与第三方支付机构合作业务管理。

二、总结与点评

（一）总结

2014 年中国非正规金融方面的消费者保护体现出以下几个特点：

一是继续强化打击非法金融活动。出于对金融风险的考虑，监管部门进一步加大了对非法金融机构和非法金融活动的打击力度。特别是最高人民法院、最高人民检察院、公安部出台了《关于办理非法集资刑事案件适用法律若干问题的意见》，这已经是专门针对非法集资的第三次做出指导意见或司法解释。从中可以看出监管部门和司法机关对非法集资案件的重视。该意见对于互联网金融，尤其是众筹和 P2P 模式影响极大，一旦不慎都可能存在触犯非法集资犯罪的法律风险。

二是加强对影子银行的监管。银监会在《关于完善银行理财业务组织管理体系有关事项的通知》中，要求银行业金融机构应按照单独核算、风险隔离、行为规范、归口管理等要求开展理财业务事业部制改革，设立专门的理财业务经营部门，负责集中统一经营管理全行理

财业务。并特别指出：银行应在销售文件的醒目位置提示客户“理财非存款、产品有风险、投资须谨慎”；应制定专页的风险提示书和专页的客户权益须知，内容应包含产品类型、产品风险评级及适合购买的客户评级，应示例说明最不利投资情形和结果，应对客户风险承受能力进行评估，并抄录风险确认语句等，应明确客户向银行投诉的方式和程序；应在销售文件中载明理财产品的投资范围、投资资产种类和比例，以及合理的浮动区间；应载明收取各种费用的条件、方式和收取标准，未载明的收费项目不得向客户收取；销售文本中出现收益率或收益区间字样的，应当在销售文件中提供科学、合理的测算依据和测算方式，并提示客户“预测收益不等于实际收益，投资须谨慎”；对弱势客户进行风险承受能力评估时，应当充分考虑客户年龄、相关投资经验等因素；应按照理财产品的五级风险评级和客户风险承受能力五级评估相匹配的原则，将合适的产品卖给合适的客户。

三是对私募基金进行管理。中国证监会发布了《私募投资基金监督管理暂行办法》，为建立健全促进各类私募基金特别是创业投资基金发展的政策体系奠定法律基础。《办法》从资产规模或收入水平、风险识别能力和风险承担能力、单笔最低认购金额三个方面规定了适度的合格投资者标准。考虑到养老基金等机构投资者和私募基金管理机构及其从业人员等具备专业能力，并能够识别和承担风险，《办法》将其视为合格投资者。为防止变相公开募集，《办法》明确了以合伙企业、契约等非法人形式通过汇集多数投资者资金直接或间接投资于私募基金的，应当穿透核查最终投资者是否为合格投资者，并合并计算投资者人数。但是，对依法设立并在基金业协会备案的投资计划，《办法》将其视为单一合格投资者，豁免穿透核查和合并计算投资者人数。

（二）点评

当前我国对于非正规金融活动中的消费者保护还有些方面需要尽快完善：

一是监管规章制度依然缺失。面对金融创新的发展，我们的监管制度供给显然落后，由于非正规金融机构相对于正规金融机构而言监管规则较少，在此情况下，监管规则的滞后很可能会给金融消费者带来很大的风险，也加剧了市场的不稳定性和波动性。

二是依然缺乏对消费者权益保护的充分关注。监管措施和注意力大部集中于打击非法金融机构和金融活动，而没有对消费者合法权益的保护置于应有的地位。在打击非法金融活动的过程中，往往还会出现没收实际上属于金融消费者自身所购买的金融产品或享受的金融服务的情况，也就是说司法性的救济手段没有起到维护金融消费者合法权益的作用。因此，监管部门的监管思路和监管方式还需进一步转变。

三、附表一—2014 年中国非正规金融活动消费者保护重要法律 法规司法解释索引

序号	文件名称	发布单位	颁布日期
1	关于办理非法集资刑事案件适用法律若干问题的意见	最高人民法院、最高人民检察院、公安部	3月31日
2	关于防范虚假信托公司从事非法金融活动的风险提示	中国银监会	4月11日
3	最高人民法院关于审理融资租赁合同纠纷案件适用法律问题的解释	最高人民法院	3月1日
4	私募投资基金监督管理暂行办法	中国证监会	8月21日
5	关于加强影子银行监管有关问题的通知	国务院办公厅	1月
6	关于完善银行理财业务组织管理体系有关事项的通知	中国银监会	7月10日
7	关于加强商业银行与第三方支付机构合作业务管理的通知	中国银监会 中国人民银行	4月9日

第三部分：专栏文章

如何打破刚性兑付

吴晓灵（全国人大常委、财经委副主任委员，中欧陆家嘴国际金融研究院院长）

我们国家现在一些信托产品、理财产品出现风险之后，都或明或暗给刚性兑付了，这是中国金融业发展最大的障碍。没有风险承担就没有金融业，那只是一个财政。金融业主要是风险定价，没有风险的暴露，哪来的风险概率、风险定价？所以，打破理财产品和各种债券和股票的刚性兑付是中国金融健康发展的起点。

一、刚性兑付加剧融资难融资贵

现在面临一个很大的问题是货币多、资金多，但资金价格高，很多投资者找不着合适的投资对象，很多企业又感到融资难。这样的一种悖论在中国的出现，一个很大的原因在于资金价格扭曲，金融市场当中的一种或明或暗的刚性兑付，使得一些领域能高价吸收资金。

中国的货币供应在全球以间接融资为主的国家中，比例是偏高的。2013年，M2占GDP超过150%的国家：日本是248%、荷兰212%、中国194%、西班牙178%、德国158%、法国151%，英国150%，这些国家都是以银行业为主的国家，美国是一个直接金融为主的国家，美国M2占GDP比重是88%。

我们国家货币总量问题还不是最大问题，而是货币运用的效率和方式存在问题。这么一种潜在货币投资能力为什么实现不了？为什么融资难、融资贵？应该说，资金多和资金贵是一个矛盾现象，既然资金多就不应该贵，既然贵就不应该难。这是一个矛盾的现象。两个原因：

第一，我们或明或暗的刚性兑付抬高了无风险收益率。整个社会资金的基础就比较贵。各国风险收益率就是国债收益率，国债收益率就是一个社会获得资金的最低的价格，无风险收益率水平决定了一个社会的融资底线，而我们国家现在因为怕出风险，所以一些理财产品和一些信托计划，包括企业的债券都敢不让它

的风险暴露，这些高利率产品的利率就变成了无风险收益率，他们比较的时候不是和国债去比，出了风险都由政府来兜底了。我们的这种或明或暗的刚性兑付的做法使得社会的风险不能显现出来，风险定价水平不能显现，资金利率水平就是高的。

第二，存在金融压抑。很多金融产品不能直接销售给公众。比如集合信托计划还有债券股票，都是直接融资工具，因为，我们不同金融机构在做理财产品、信托计划、投连险、资管计划的时候，他们的法律关系一样，但是我们的监管标准不一样，大家要使用这些工具，往往采用绕道方式，借道、通道这个词大家经常听到，借一次道付一次费，监管标准的不一致，市场的分割，融资链拉长，都提升了融资成本。

二、刚性兑付不可持续

金融产品存款化是财富管理理念的障碍，也是中国金融结构调整的最大障碍。中国财富管理市场中的最大缺陷是没有让投资人接受风险自担的理念。法律关系不清、销售中的误导、维护信誉的需要使许多财富资金管理呈现刚性兑付，转化为一种类存款产品。同时，结构性资金管理产品风险提示不够，当出现黑天鹅事件时，会转化为管理人的直接风险，对结构性产品中的后偿资金也应有风险资本的要求。

这种刚性兑付就使得其他不能够承受高利率的行业难以获得资金支持。现在一些政府融资平台、金融理财计划都把资金导向了房地产，还有各类名义上不保本、但实际上保本的理财产品，使得他们能给予投资者比较高的回报。在这种情况下，就使得那些有风险但盈利能力不高的产业难以获得资金。

从国资委发布的2013年各行业净资产收益率看，工业净资产利润率仅为6%，而只有少数行业能达到6%的水平。很多理财计划、理财产品的收益率则都达到了10%以上，在这些无风险、高收益率理财产品的比较下，很难有资金愿意投向实业。只有让风险暴露，才能降低无风险收益率水平，才能够让资金流向实业发展需要的地方。社会上这种无风险收益率的提高，对于实体经济和对于政府的运作来说都不是有利的。

在无风险的高回报之下，使得那些有风险但是盈利能力不高的产业难以获得资金。金融机构在投放资金时，对政府隐含担保的期待，使得资金配置倾向于

有政府背景的融资主体，另外，对担保的依赖忽视了对企业现金流的分析，促进了信贷的盲目扩张，经济下行期会对企业形成加倍的打击。现在经济下行，个别地区的企业连环担保，最后造成资金链断裂和资金危机。

三、如何打破刚性兑付？

如果要想解决或明或暗的刚性兑付的问题，第一，要明确你这个产品的关系是不是一种信托关系，全权委托关系，管理人只是对他的诚信、尽职负责，不对收益和本金负责，投资者是风险的第一承担人。第二，有风险的产品应该卖给适当的客户，要有信息的充分披露。如果想保本保息就到银行存款，你要承担的是银行倒闭的风险。第三，现在由于互联网的发展，实现了普惠金融，让众多小投资人都能够介入到了理财资产管理当中来。我认为在互联网理财上，最大的问题是在考虑到客户的体验同时，怎么样解决把你的适当的产品卖给适当的客户，要做客户的分辨。虽然监管者对服务于小微企业的民间金融创新持有较宽容的态度，但这不能成为各种创新僭越法律法规的理由。应该尽快明确互联网金融监管的原则，无论是网络股权众筹还是P2P网络借贷，都应该按照其业务的实质属性加以监管。对于只从事信息中介服务的P2P网络借贷中介，应该明确其作为信息服务机构应该承担的责任和义务。这些机构不应成为承诺刚性兑付的信用中介，更不能向公众募集资金，自建资金池的模式开展业务。第四，必须容忍风险事件。如果没有违约事件出现，对所有金融产品都实行刚性兑付、隐含担保，中国永远不可能有健康的金融。在市场经济条件下，为了提高金融配置资源的效率，必须有资金价格的风险定价，没有违约，怎么可能出现风险定价？

第四部分：金融消费者权益保护典型案例

案例一：互联网金融行业首例投资人维权案

案例题目	互联网金融行业首例投资人维权案
案情简介	<p>2013年6月，P2P网贷平台“东方创投”成立于深圳，是深圳市东方投资管理公司旗下运营的网贷平台。1980年出身的邓亮拥有硕士学历，其于2013年5月份出资注册成立深圳市誉东方投资管理有限公司，由邓亮担任法人代表及公司负责人，其合伙人李泽明任运营总监，向公众推广P2P信贷投资模式，以3-4分的高额月息，在互联网平台上吸引了不少投资人。</p> <p>据2014年10月的《南方都市报》相关报道显示，“东方创投”案作为“P2P非法集资第一案”，受到行业内外人士的重大关注，事件的详细状况，以下有解读。</p> <p>2013年9月，网传东方创投背负巨债，邓亮在开办平台前有大量借款，邓亮将东方创投的巨额融资用来归还高利贷、购买豪车和名表。多种负面消息铺天盖地，投资人信任缺失，东方创投不堪压力，于10月1日平台无法提现，停止运营。同年11月，东方创投负责人邓亮和李泽明相继自首。这个仅运营了4个月的P2P平台，吸引了1325名投资者，累计非法吸收了约1.26亿元资金，案发之时，尚有未提现资金5250万元。据二人在庭审时交代，投资者的资金被大量用于注册公司、购买店铺、写字楼等物业，部分则被用来兑付投资者的提现。</p> <p>2014年7月15日，深圳市罗湖区法院一审判决：东方创投法人邓亮犯非法吸收公众存款罪，被判处有期徒刑3年，并被罚人民币30万元；运营总监李泽明为从犯，被判处有期徒刑2年，缓刑3年，被罚5万元。在历时9个月之久后，该案在刑事层面结案。</p> <p>判决书显示，截至2013年10月31日，东方创投非法吸收投资者资金共1.26亿元，其中已兑付7471.96万元，实际未归还投资人本金5250.32万元。值得注意的是，这一判例为国内P2P网贷平台被判“非法集资”的第一案，此次判决也是司法体系对</p>

	<p>P2P 平台自融案件的首次裁量。</p> <p>2014 年 10 月 22 日，深圳市罗湖区人民法院公布了“东方创投”非法集资案以及涉案款项的分配方案，返还比例为 48.7%，这也就意味着截至案件审结，投资人目前只挽回了一半不到的损失。</p>
<p>案件处理</p>	<p>这是一起涉众型网络诈骗金融犯罪案件，且具有人数多、地域广、数额大的特点。“东方创投”案件，以邓亮自首定性为刑事案件，在综合了维权的周期漫长和邓亮在深圳本地的关系实力等客观因素之后，维权全体意识到需要有人来牵头策划。在咨询了律师之后，龙威呼吁受害投资人放弃集体起诉的方式去维权，转而将邓亮定性为诈骗，其财物即为赃款，非法所得的投资人本金必须无条件供出。在案情逐步明细的情况下，龙威成立了维权群供大家交流，将维权工作不断完善。</p> <p>该案由深圳市罗湖区法院负责承办，当东方创投负责人邓亮和李泽明相继自首，作为微金互助网副总经理的龙威是维权群体的投资人代表，从报案之初，龙威为这个事件在网贷之家的“维权区”发帖 30 余篇，号召和组织受害投资人一起维权，跟进维权案件的进展，通报法院的判决书。</p> <p>据了解，在罗湖法院的案件处理过程中，龙威掌握法院的资料比较全面，关于邓亮开办平台的资金来源，律师对邓亮资产的核查，随从律师参与法院庭审，分析案情进展对分钱进程的影响，给维权投资朋友汇报案情的进展等事宜。</p> <p>2014 年 5 月 29 日下午 15 时，在罗湖法院第七号法庭，东方创投邓亮非法吸收公众存款案进行了一审期间，邓亮对检察院的指控认罪，主动提出拿出现在名下所有资产变卖偿还投资人款项。案件庭审结束后，龙威委托律师进行案情详细审核，在投资人是否愿意签谅解书一事上，龙威发帖征求投资人意见。</p> <p>一审结束，龙威从法院获悉，本次投资者获赔分配名单将不</p>

	<p>会对外公布，但分配方案出来后，他会逐一打电话通知投资人。接下来，龙威将和其他受害投资人进行民事诉讼，进一步维护自己的合法权益。</p> <p>龙威认为，维权是一种态度而不仅仅是一种口号，每个人都要有维权意识，在碰到任何不公平待遇的时候，每个人都要有勇气站出来，要有对抗到底的决心，依法维权不仅可以保护自身合法权益，还可以督促相关部门加快制定监管细则的脚步。</p> <p>维权之路依然漫长，龙威讲述这些切身经历，总结了不同问题平台应该有不同维权方式。</p> <p>如果平台发生了提现困难，但老板未跑路的。应该马上去现场核实情况，如果自己不方便，可以委托就近朋友到现场了解，不要相信平台客服或者网站公告。</p> <p>如果问题平台有真实的借款人，只是由于期限错配不是自融的话，投资人可以采取一种债权转移方式，但是需要专业投资人去核实线下借款人有没有足够的还款能力，有没有还款的意愿。</p> <p>如果老板跑路了，投资人在报警的时候，首先应该选择案发当地有专业知识的投资人作为主要联络人，聘请当地有金融经验的律师。投资人维权并不能干预公检法做很多事情，最多只能督促他们加大力度，加快办案流程，来帮助投资人。</p>
<p>案例点评</p>	<p>目前，P2P 网贷行业正高歌猛进，朝着一片蓝海方向前行。据网贷之家的统计数据显示，截至目前，网贷行业的正常平台约为 1946 家，问题平台 661 家。在新平台如雨后春笋一般发展起来的时候，问题平台的出现也呈上升趋势，诈骗跑路的风险系数不断攀升。因而，监管政策的积极出台和网贷行业的规范运营成为保护投资人利益的重要法宝。</p> <p>此次案件的最大问题是资金的监管问题。此前，央行和银监会尚未出台法律法规对互联网金融业务进行指导，也未设置准入门槛，导致行业的不规范和不合理。</p>

	<p>“东方创投”案给央行和银监会等监管部门一个警示信号，在目前互联网金融市场乱象丛生的大背景下，“东方创投案”揭示了P2P行业的运营门槛并不低，也显示了行业对监管的迫切需求。2013年以来，央行和银监会多次就P2P进行表态，明确P2P平台的中介性质，总体上持鼓励、支持态度，但也提出了一些监管红线。</p> <p>2014年，随着P2P的快速发展，P2P托管态度渐明，对于银行和第三方支付联手合作相对看好。由于第三方支付具有资金跨行支付便利及资金垫款便利，未来托管银行与第三方支付结合可发挥双方强项，使得互联网金融客户既可以体验到安全高效专业的托管服务，同时也能享受跨行支付和垫款服务便利。</p> <p>2015年，P2P监管草案的呼声越来越高，有关P2P平台的八条禁止行为和九项准入门槛，虽然真假难辨，但是引起了业内人士的激烈讨论。总而言之，对于P2P网贷的监管，要在划好业务红线的同时，为业务创新预留空间。</p> <p>因而，监管部门在互联网金融发展初期，实施监管时应对突出的一些问题保持一定容忍度和弹性，保持金融风险可控前提下支持金融创新，促进互联网金融稳步发展。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>本案给众多投资者一个警示，投资需要提高风险意识，甄别平台的真假信息，谨慎投资至关重要。如若不幸踩雷，需要使用合法的方式进行合理维权。</p>

案例提供单位：深圳市微金兴业金融服务有限公司

案例二：理财经理误导客户购买理财产品被投诉

案例题目	理财经理误导客户购买理财产品被投诉
案情简介	<p>深圳的邹先生在 2013 年年中，接到汇丰银行华侨城支行一名理财经理的电话，向他宣传汇丰银行正在销售的的理财产品。该理财经理向其推荐了该行正在销售的多款高收益理财产品，并以银行的品牌向邹先生保证收益，邹先生因此最终同意购买。当年 9 月份，邹先生以 2.5 万欧元和 3 万美金分别购买了由汇丰中国发行的二款代客境外理财产品 IPFD0030 和 IPFD0033。邹先生表示，之所以选择这两款产品，是因为当时理财经理极力推荐这两款产品的收益率是最高的，而且是针对 VIP 客户的限时发售。但与此同时，理财经理并没有向邹先生提示相关的任何风险。由于邹先生对于投资并没有太多经验，于是他对理财经理表示完全信任，并没有产生过多的怀疑。这两款产品的期限为两年，自购买之后邹先生并没有留意，而理财经理也几乎没有过主动联系，中间只有一次打电话告诉产品出现亏损，账户的净值已经低于 50 万元，因而不能再享受贵宾服务，并让邹先生去银行签字确认。而随着 2009 年底两只产品到期，邹先生收到了一封汇丰寄来的转换理财产品信件，此时邹先生才惊讶地发现两只产品非但没有获得购买前所承诺的高收益，相反竟然是巨亏，亏损幅度高达 40%。加上汇率损失，他投资的近 50 万本金就亏损了近 20 万元。</p>
案件处理	<p>事后回忆全过程，邹先生表示自己是完全被理财经理所蒙骗了。他表示，在购买 QDII 产品的当天，汇丰银行华侨城支行的客户经理拿出包括空白格式合同和产品说明书一些文件，直接让自己在其中一份上先签名，而其他内容由经理填写即可。此外，在该合同上要求客户自己书写风险提示，但这些风险提示内容邹先生并没有自己亲手抄写，而是由理财经理代替完成。据此，邹</p>

	<p>先生向深圳银监局进行了投诉，并同时向该汇丰银行提出严重交涉。</p> <p>银行回应：对于邹先生的投诉，至今汇丰银行并没有与其达成和解。但邹先生表示，汇丰银行此前曾要求邹先生签署一份《和解和保密协议》。根据该协议内容，汇丰银行向邹先生支付6万元赔偿，邹先生立即终止与甲方（包括其自身及其所有分支机构）之间的关系，邹先生必须遵守不得再批评、毁谤、贬低汇丰银行（中国）业务、产品、服务8项要求。</p> <p>深圳银监局回应：根据深圳银监局的《信访事项通知书》表示，深圳银监局经调查已经确认，邹先生合同中风险提示的语句并非其本人亲自抄写，而是“银行职员抄写，由你签字”。深圳银监局表示，银行该行为违反银监会关于理财产品销售的有关规定，深圳银监局已责成银行进行整改。但同时深圳银监局表示，由于该行当时销售产品的人员已经离职，在没有证据支持的情况下，无法了解当时销售时是否有违规误导行为。</p>
<p>案例点评</p>	<p>随着金融市场的发展和人民总体收入的不断提高，金融产品的多样性正满足着人们不断增长的投资需求，但是，金融机构和个人相比，在信息量的掌握量上明显不属一个层次，因而就会产生信息不对称的问题，掌握较少信息的个人往往处于弱势地位。如何在信息不对称的情况下，进行合理地投资同时又正当维护自身的利益，对于拥有投资需求的个人而言就显得十分重要。</p> <p>本案例的情况也颇具代表性，主要是该银行的理财经理在向客户推荐理财产品时没有向客户充分揭示该理财产品的风险性，而是过分夸大其收益性，对客户进行了错误性引导，而从邹先生自己而言，在没有充分了解相关理财产品的特点之下，对理财经理盲目信任，最终造成了自己在本金上的损失。这对于热衷银行理财的投资者而言也具有十分重要的借鉴意义。</p>

推荐理由	<p>本案例最终的处理，邹先生通过对交涉和投诉，虽然挽回了一定量得经济损失，但是对于原本期望高收益回报的邹先生而言无疑是一次投资上的失败。而对于金融机构理财产品的销售在我国还没有形成完善的立法，邹先生如果想要通过法律途径来挽回损失可能还存在一定的难度。同时，对于金融机构而言如何更加规范地销售相关金融产品，不致使不规范的操作进而造成对自身机构造成不必要的声誉风险等，从该案例中都可以得到一定的启示。</p>
-------------	---

案例提供单位：上海农商银行松江小昆山支行

案例三：伪造银行卡案要保护储户合法权益

案例题目：	伪造银行卡案要保护储户合法权益
案情简介：	<p>2012年3月，曾某在工商银行北京回龙观西区支行办理借记卡一张（卡号为xxx）并开通账户余额变动短信提醒业务，截止2013年7月3日，该账户内余额为142258元，2013年7月3日，曾某通过工行昌平支行短信提醒得知其持有的上述借记卡通过POS机刷卡方式于当日12:21消费14.2万元，曾某当日就借记卡被盗刷向110报警并到工行北京回龙观西区支行打印理财金账户历史明细清单，北京市公安局昌平分局于2013年7月3日受理曾某的报案并出具受案回执，经北京市公安局昌平分局调查，2013年7月3日，签名为“李传家”的人持伪造的银行卡在山东省高密市坤然果蔬合作社通过POS机刷卡的形式将前述借记卡内的14.2万元进行套现，套现人未出示身份证件，目前该刑事案件尚未侦破。曾某提交北京市公安局昌平分局出具的受案回执、2013年7月3日的理财金账户历史明细清单证明事发当日曾某本人在北京且本案所涉借记卡、身份证由其本人携带，借记卡内金额系他人利用伪造的银行卡盗刷取得。</p> <p>曾某诉至法院，认为本案中工行昌平支行存在过错，未履行其应尽的资金安全保障义务，导致曾某存款减少，应承担赔偿责任。</p>
案件处理：	<p>法院判决认定：第一，银行对储户存款具有安全保障义务。曾某在工行昌平支行办理借记卡，双方之间形成储蓄合同关系，该合同关系系双方当事人真实意思表示，未违反法律法规的强制性规定，应予认定合法有效，双方当事人应依约定履行各自的权利义务；《中华人民共和国商业银行法》第四条规定：“商业银行以安全性、流动性、效益性为经营原则”，第六条规定“商业银行</p>

应当保障存款人的合法权益不受任何单位和个人的侵犯”，由此可以看出，保护储户存款安全既是银行的法定义务也是合同义务，工行昌平支行作为借记卡的发卡行及相关技术、设备和操作平台的提供者，应当提供完善的技术设备，包括难以复制的银行卡和能够识别复制卡的交易终端，掌握银行卡的制作技术与加密保护技术，具备识别其真伪的技术和硬件设施，应当确保储户借记卡内的数据信息不被非法窃取并加以使用，确保借记卡内资金的安全。

第二，储户借记卡被伪造并被盗刷的情况下银行是否需承担赔偿责任。首先，在请求权竞合的情况下，曾某有权选择依双方之间的储蓄合同起诉工行昌平支行。根据庭审查明，本案系案外人用伪造的银行卡盗刷引起，曾某可以待刑事案件侦破后要求相关责任人承担责任亦可依其与工行昌平支行之间的储蓄合同要求工行昌平支行承担违约责任；本案中，虽然工行昌平支行在申请书特别提示中记载“凡使用密码的交易，银行均视为客户本人所为”，但该规则适用的前提应当是当事人持真实的借记卡进行消费，伪卡交易不应适用该约定；关于密码是否泄漏问题，工行昌平支行主张曾某泄漏密码存在过错，对此，法院认为，在犯罪嫌疑人如何获得交易密码进行交易的具体情节并未查明的情况下，工行昌平支行对曾某在借记卡被伪造、盗刷的过程中是否存在过错应承担举证责任，而工行昌平支行提供的证据难以证明是由于曾某的过错导致借记卡内数据信息被窃取使用，工行昌平支行应对曾某的损失承担赔偿责任；

其次，银行作为金融机构应当保护储户作为金融消费者的合法权益，面对社会上出现的伪造银行卡、违规套现等现象，应及时修补技术漏洞、进行相关技术的升级改造并加强对特约商户等交易机构的管理，从伪卡盗刷所产生的影响、风险的控制和预防角度考虑，让银行先行向储户承担违约责任有利于整个银行卡业

	<p>务的良性健康发展。据此，依据《中华人民共和国合同法》第六十条，《中华人民共和国商业银行法》第四条、第六条之规定，判决：工行昌平支行于判决生效之日起7日内支付曾某存款损失14.2万元并支付自2013年7月3日起至判决生效后7日止的利息（以14.2万为基数，按中国人民银行同期活期存款利率计算）。</p>
<p>案例点评：</p>	<p>近年来，银行卡被伪造盗刷的事件屡有发生，严重侵害了广大消费者的财产权利。而许多银行对此类事件宣称不应承担责任。法院的该判决告诉我们，银行作为银行卡的发行人，有义务保障其所发行银行卡的安全性，进而保证持卡人账户的安全，即使银行卡被伪造系无法避免的技术风险，该风险也应当由提供银行卡服务的发卡人承担，而非由持卡人承担。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>强化银行的安全责任意识和技术，打击伪造盗刷银行卡的违法行为，保护储户的合法财产权益。</p>

案例提供单位：中欧陆家嘴国际金融研究院

案例四：保险理财产品纠纷

案例题目	保险理财产品纠纷
案情简介	<p>客户因为没有了解清楚保险的退保手续等引发的问题，经过银行、金融消费者权益保护中心与客户积极协商最终得出一个令双方满意的结果。</p>
案件处理	<p>事情发生在今年秋季学校开学的时候。小李同学因为缺少学费无法报名而苦恼。小李家住农村，2010年，小李的母亲把为孩子积蓄上大学的3万元钱拿到某银行存了三年定期，想着到期后正好可供儿子上大学使用。可天有不测风云，今年8月的一场洪涝灾害把他家的房子冲毁了，一家人的生活需要政府救济。开学前，小李甚至没有学费报名。母亲想起那笔存款，于是就拿着“存单”到银行提前支取，可银行却告诉她这张“存单”不是银行的三年定期存单，而是保险理财产品，不能提前支取。若需提前兑付，只能兑付70%的本金，另外还要扣除30%作为手续费。小李的母亲听了不知所措。</p> <p>后来，小李的母亲听说市里成立了专门为金融消费者服务的金融消费者权益保护中心，就带着试试看的心理向金融消费者权益保护中心进行了申诉。</p> <p>经金融消费者权益保护中心调查取证，事情的原由是这样的：2010年夏季的一天，小李的母亲来到银行将存款的意图告知银行后，银行员工告诉她，现在有一种三年期的保险理财产品，利率比存款高，另外还有人身意外保障。小李的母亲听了银行的介绍后，经过权衡选择了理财产品。之后，银行员工告诉小李的母亲请认真阅读相关条款后签字确认。由于保险条款内容很多，小李的母亲没有能够理解每条条款的内涵，就签字确认了，结果就出现了上述的尴尬情况。虽然银行从程序上没有过错，但从银行提高服务质量和小李家目前的状况，金融消费者权益保护中心还是</p>

	<p>进行了认真细致的调解。</p> <p>为解决小李的燃眉之急，银行同意先支付小李上学的报名费960元，待保险产品到期兑付时扣除已付的960元，这样小李家既不受损失，小李又有学费报名，小李的母亲非常满意。</p>
<p>案例点评</p>	<p>这个案例给人的启发很多。首先，金融机构要立足保护金融消费者权益，提高服务质量，特别是对于金融新产品的宣传，力争使消费者能在较短时间内尽可能多地了解产品；农民金融知识匮乏也是一个问题，把农村金融知识普及作为重要任务来抓，努力解决农村金融产品供给与需求不平衡的问题，是当前一项重要工作；消费者在购买金融产品之前，要深入了解产品特性，仔细阅读约定条款，不可盲目签约；消费者要增强风险意识，不可盲目投资，做一个理性的金融消费者。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>随着农村金融不断向纵深发展，农村居民参与金融活动随之增多，在遇到金融纠纷时，需要增强风险一是，并需要借助法律途径来保障自身的合法权益。</p>

案例提供单位：上海农商银行松江工业区支行

案例五：购买理财产品的误区—利率区间

案例题目	购买理财产品的误区—利率区间
案情简介	<p>2014年2月，消费者付先生在银行办理业务。在工作人员的推荐下，购买了一款高资产净值客户专属个人人民币保本理财产品，承诺存款10万元，存款周期34天，利率为5.8%。经计算，理财产品到期后，消费者应得利息548元，但到期实际获得利息120元。银行给出的理由是国际局势突变影响了该产品收益。付先生对此解释不能接受，故向消协投诉。</p>
案件处理	<p>在调解过程中，银行人员称，该理财产品的利率为1.2%-5.8%，由于客观因素，消费者只能拿到最低的利率，银行没有责任。但付先生诉称，银行的工作人员当初介绍业务时只告知其5.8%的利率，并未说明可能的最低利率，要知道存在低利率风险就不会买了。</p> <p>消协认为，根据付先生的年龄可以判断其对理财产品的风险认知能力较差，银行工作人员在业务介绍时未能对涉及消费者利益的风险内容予以强调和有效告知，致使消费者根据原储蓄习惯认知购买了理财产品。因此，银行应当承担相应责任。经过调解，最终双方达成一致，银行在给付消费者120元利率的基础上，再补偿消费者400元。</p>
案例点评	<p>近年关于理财产品的纠纷增幅很大。人们注重对财富的增值和保值，但是对金融产品的相关条款往往不够重视。而推销人员多将收益夸大却不介绍风险或减少风险的提示，造成消费者误解，容易产生纠纷。新“消法”将为个人和家庭财产保值增值的金融消费纳入生活消费加以保护，规定“提供证券、保险、银行等金融服务的经营者，应当向消费者提供经营地址、联系方式、商</p>

	<p>品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、注意安全事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息”。本案中经营者未全面、有效履行告知义务，应承担相应责任。</p> <p>《银行业消费者权益保护工作指引》规定,银行不得主动提供与消费者风险承受能力不相符合的产品和服务,不得在未经消费者授权或同意的情况下向第三方提供个人金融信息,以及不得向消费者误导销售金融产品等。</p> <p>几十年来，中国老百姓对银行都高度信任，银行的信誉几乎可以与国家信誉划等号。但近年来，伴随着产品和服务形式的多样化、个人化，围绕着银行服务、银行收费、理财产品等各类金融消费的纠纷不断攀升，保护金融消费者权益的呼声日渐高涨。</p> <p>银行不能只管销售而不管风险提示。金融消费者对理财产品的相关信息和投资风险拥有知情权,银行应当充分告知消费者相关信息及投资风险，进一步强化保护消费者合法权益的主体责任意识，严格规范销售行为，各单位要采取多种方式，有效开展消费者教育工作，加强消费风险提示，倡导理性消费观念，帮助消费者提升风险识别和自我保护能力。注重宣传引导，普及“金融知识”是做好金融消费者权益保护工作的纽带。要让老百姓知道自身权益受到侵害时，可以通过如下途径进行维权：一是向金融机构投诉；二是向消费者保护委员会或工商管理部门进行投诉；三是向银监、保监、证监等监管部门投诉；四是向当地人民银行设立的金融消费者权益保护机构或拨打金融消费权益保护热线电话"12363"进行投诉；五是向法院起诉或根据合同约定提起仲裁。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>切实保护公众的知情权，切实维护金融消费者权益的作用，能够让更多市民在日常金融消费中少走弯路。但要彻底解决此类问题的发生，最终仍要靠深化金融体制改革，促进银行竞争。而银行若想长远发展，也必须增强服务意识，增强契约精神，进一</p>

	<p>步维护品牌形象。要保护金融消费者的根本措施还是要尽快建立完善的金融消费者权益保护机制，全面保障金融消费者的公平交易权、选择权、隐私权、知情权，这不仅是银行应尽的法律责任和义务，也是银行健康和可持续发展的内在要求。</p>
--	---

案例提供单位：上海农商银行南汇支行

案例六：保险公司在个人账户价值申领过程中的审查义务

案例题目	保险公司在个人账户价值申领过程中的审查义务
案情简介	<p>2007年3月26日，原告李华作为投保人与被告签订了《人身或人身意外伤害保险合同》，为其子李培源在被告处投保了编号为501-1173514的金盛全方位保险（HY15）的同时办理了附加保险，其中包括金盛投资连结保险稳健投资账户，趸交保险费5,000元。保险代理人为王首芳。合同上约定的自动转账银行账号为李华名下的开户行为工商银行的1001278601213937984。</p> <p>同年3月28日、29日，被告向原告一次性收取保险费10,018.50元中包括金盛投资连结保险稳健投资账户的保险费5,000元。此后，原告三次向在被告处设立的个人投资金盛卓越投资账户追加保险费，2007年8月2日追加50,000元、2007年8月30日追加30,000元、2008年3月7日追加35,000元，原告个人投资额共计120,000元。之后原告收到第一期的三年返还红利4,000元。</p> <p>2009年3月11日，王首芳以原告名义，在中国工商银行上海市证券大厦支行开立开户名为李华、账号为1001184201215379619的个人账户，开户申请书由王首芳签名。</p> <p>2009年3月12日，以“李华”名义向被告提出《投资连结服务申请书》，办理个人账户价值提取，开户银行为工商银行，提取单位数为10,000个。王首芳作为保险代理人在《投资连结服务申请书》上签字。此后，以“李华”名义分别于同年5月6日，7月7日，8月6日，11月17日，12月3日，12月10日及2010年5月17日七次提取个人账户价值，提取单位数分别为5,000个、3,000个、3,000个、3,000个、6,000个、2,700个、2,050个。经鉴定，八份《投资连结服务申请书》上投保人签署处的“李华”签名字迹均不是李华所写。被告共向开立在中国工商银行上海市证券大厦支行、开户名为李华、账号为1001184201215379619的账户付款金额共计105,174.09元。经鉴定，日期分别为2009年4月1日、2009年5月14日、2009</p>

	<p>年 7 月 14 日的三张中国工商银行上海市分行《取款个人业务凭证》上客户签名处“李华”签名字迹均不是李华所写。原告诉至法院，请求判令被告赔偿原告投资及收益损失合计 123,800 元。</p>
<p>案件处理</p>	<p>本案的争议焦点在于：一、被告对于原告账户价值的提取是否构成违约且应承担相应的责任；二、原告有权向被告主张的赔偿金额。</p> <p>对于争议焦点一，法院认为，被告构成了违约，首先，金盛全方位两全保险条款第十八条对合同内容的变更，金盛附加全方位投资连结保险条款第六条第三款对个人账户价值的领取作出了约定，但被告在原告未提出领取个人账户价值申请时，将原告账户资金划转至非合同约定的、非原告本人所申请开立的账户，并且导致了划转资金非原告本人所提取，依照合同构成了违约。其次，王首芳是本案保险合同的保险代理人，即使是王首芳自己以原告名义所为，被告亦无证据可以证明，原告曾经授权王首芳进行上述行为。被告对原告个人账户价值的领取未按约定尽审核责任，导致保险代理人侵害了原告的权益，被告依法应向原告承担赔偿责任，事后可向有过错的保险代理人行使追偿权利。再次，因被告的违约确实导致原告的损失。因领款账户非原告申请开立，现无证据证明款项由原告领取。被告非经原告申请，将原告个人账户价值转至非原告所有的账户，导致原告的实际损失，理应承担赔偿责任。</p> <p>对于争议焦点二，法院认为原告主张的是被告违约应承担的赔偿责任，而并非合同无效，所以不能全额要求返还保费。但被告主张的按照账户的现金价值也不可行，105,174.09 元早已被提取，已不可能恢复原状，所以理应以提取的 105,174.09 元作为被告的赔偿金额。</p> <p>据此，上海市浦东新区人民法院判决被告工银安盛人寿保险有限公司应于本判决生效之日起十日内归还原告李华人民币 105,174.09 元，驳回了原告李华的其余诉讼请求。</p>

<p>案例点评</p>	<p>所谓保险公司在个人账户价值领取过程中负有的审查义务，是指保险公司在个人申请办理领取个人账户价值业务时，对申请人资质、身份材料、申请资料等与法律法规规定或合同约定是否相符合进行检验、核查，以确定申请人符合领取资质，并提供了符合合同约定、法律规定的各项材料，确保投保人账户价值被正确领取。</p> <p>保险公司在这一过程中是否尽到充分审查义务具有现实意义，特别是在当今的保险市场中，相应的规定和管理并不完善，保险代理人伪造授权或者伪造签字领取投保人账户价值的情形层出不穷，严重损害了投保人的利益，故在司法实践中要求保险公司对申请人和申请材料进行严格审查，不仅是对合同约定义务的履行，而且保障了投保人账户信息、账户价值的安全，另外也有利于降低保险公司自身的经营风险。</p> <p>那么，在司法审判过程中，如何认定保险公司在个人账户价值的申领过程中已经尽到了充分审查义务呢？</p> <p>笔者认为，保险公司的审查义务具有以下三个特性：第一，合规性，即保险公司应保证申领材料符合内部规范的要求，内部规定和合同约定要求提供的材料缺一不可。第二，真实性，即保险公司应保证申领材料真实有效，如领取申请书、授权委托书的签字为真实签名。第三，合法性，即保险公司应保证申领材料符合法律法规，如授权材料达到法律规定的要求，不可伪造。</p> <p>具体来说，保险公司的审查义务主要分“两步走”。第一步，鉴于合同中会对个人账户价值领取时应当提交的材料进行明确约定，保险公司应当依照合同约定，对申请人提交材料的完整性进行审查，即审查各项材料是否齐全。尤其要注意的是，在申请人为受托人的情况下，要注意相关授权材料是否完备；在合同约定要求提供身份证原件的情形下，申请人是否提交了原件；第二步，对材料内容进行审查，如将身份证原件与签订保险合同时留存的身份证复印件进行比对，确保信息一致；若为投保人亲自办理相关申请事宜，将投保人与身份证件上的照片进行比对，防止他人以投保人名义申</p>
-------------	--

	<p>请办理账户价值的提取；又如将《投资连结服务申请书》上的签名与保险合同上的签名进行比对，杜绝签名明显不一致却未发现的情况。</p> <p>消费者提醒：对于消费者来说，也可以采取措施在一定程度上对上述情形进行防范，以维护自身的合法权益。第一，投保人应确保能够通过有效方式和渠道及时了解自己所购保险产品的账户价值；第二，投保人应审慎授权，并保管好自己的身份证件，尤其在身份证复印件上应注明“仅供 XX 使用”字样，以防他人恶意使用。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>普通消费者在接受金融服务的过程中，常常处于弱势地位。尤其在部分保险公司审查制度不完善、保险代理人道德风险居高的情况下，普通消费者的合法权益更容易收到侵害。本案中法院认定保险公司没有尽到充分审查义务，因而需要承担相应的责任。这种倾向于保护弱者的裁决可以促使保险公司今后更加合规合法地经营，完善提供金融服务过程中的消费者保护措施。同时，浦东法院已向本案被告制发了司法建议，期望通过司法案例指导金融机构规范经营、提升服务，为金融消费者营造更加公平、安全的消费环境。</p>

案例提供单位：上海市浦东新区人民法院民六庭

案例七：侵害金融消费者财产权案

案例题目	前协储员侵害金融消费者财产权案
案情简介	<p>2007年至2012年4月期间，福建省漳州华安县邮储银行前协储员杨某甲被解聘后，利用原职务便利，从事下列行为：一是继续接受原先找其代存、取款的杨某乙、蒋某等52位村民的存款，共计5,961,674.40元。扣除支付村民取款及利息（共计5,023,515元）后，非法吸收存款938,159.40元。二是利用原先30位村民托杨某甲代为存、取款而将存折交其保管的便利，未经村民同意，冒用所保管的存折于华安县邮储银行领取了40,6037元。上述两部份违法所得均汇给胡某、杨某丙和杨某丁，投资所谓的“民族资产解冻”组织。受害人发觉后于2012年向公安机关报案。2013年检察院对杨某甲等人提起公诉。2014年7月22日，部分受害人因上述被侵害事实共同起诉杨某甲、华安县邮政局和邮储银行华安县支行（下文简称“邮储银行”），要求三方连带赔偿1,277,960.40元及同期贷款利息，并承担案件诉讼费。</p>
案件处理	<p>2014年4月17日，华安县法院根据检察院公诉判处杨某甲非法吸收公众存款罪和信用卡诈骗罪，数罪并罚，判处有期徒刑12年，并处罚金10万元。民事部分两案尚在审理中。</p> <p style="text-align: center;">本案争议焦点：</p> <p style="text-align: center;">一、本案中杨某甲不构成表见代理</p> <p>据了解，社会储蓄员职责主要是寻找需要存款的客户，将其带到银行存款，然后收取一定手续费。社会储蓄员本身不具有受托银行或客户委托代客户存取款的职责。村民将资金、存折及密码交予杨某甲存取款是村民对杨某甲的授权，双方建立了委托代理关系。</p> <p>根据《合同法》第49条的规定和学理分析，构成表见代理应具备以下要件：1、须存在无权代理行为，即行为人没有代理</p>

权、超越代理权或者代理权终止后，仍以被代理人的名义与相对人订立合同。2、与相对人订立的合同，除了无权代理外，其他方面符合法律规定的生效条件。3、相对人有理由相信行为人有权代理。所谓“有理由相信”，指相对人不仅仅主观上相信行为人有代理权，而且客观上有充分的理由和充足的证据相信代理人有代理权。

本案中村民基于杨某甲是社会储蓄员的身份产生信任，但是该信任与村民和杨某甲建立委托关系没有直接因果关系。杨某甲被邮储银行解聘后，邮政局没有及时收回原持有的“社会储蓄员”工作证（华安县邮政局颁发）和原部分业务办理凭证的行为存在一定过错。但是杨某甲在诈骗时使用的业务凭证（部分业务凭证为复印件）均没有加盖邮储银行的印章，且钱款并非存于邮储银行，本案杨某甲的行为不属于代理行为。综上所述，本案例中杨某甲不构成表见代理。

二、邮储银行存在一定过错

邮储银行在明知杨某甲原属于社会储蓄员的情况下，对其大量持有他人存折和密码取款的行为没有采取相应措施加以防范，主观上存在一定过错，应承担相应责任。

三、杨某甲构成非法吸收公众存款罪

本案中杨某甲未告知受害人已经被解聘的事实，利用受害人的信任继续接受委托存、取款，并支付利息，触犯了《刑法》第一百七十六条第一款“非法吸收公众存款或者变相吸收公众存款，扰乱金融秩序的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处二万元以上二十万元以下罚金；数额巨大或者有其他严重情节的，处三年以上十年以下有期徒刑，并处五万元以上五十万元以下罚金。”

四、杨某甲构成诈骗罪而非信用卡诈骗罪

杨某甲未告知受害人已经被解聘的事实，利用原先受害人委托其保管的存折冒领受害人存款，检察院以“信用卡诈骗”罪名起

	<p>诉, 律师认为存折不属于信用卡, 冒领应属于民事上的无权代理, 不应承担刑事责任。法院没有采纳辩护意见, 以“信用卡诈骗”定性有待商榷。2004 年 12 月 29 日《关于<中华人民共和国刑法>有关信用卡规定的解释》, 刑法规定的“信用卡”是指商业银行或者其他金融机构发行的具有消费支付、信用贷款、转账结算、存取现金等全部功能或部分功能的电子支付卡。因此, 电子支付卡是“信用卡诈骗罪”基本的外在特征, 而存折并不是“信用卡”, 因此杨某甲的以存折冒领的行为不属于“信用卡诈骗”, 应属于“诈骗罪”。“诈骗罪”是指以非法占有为目的, 采取虚构事实或隐瞒真相的方法骗取数额较大的公私财务的行为, 数额较大的行为。杨某甲向邮储银行隐瞒了受害人并未委托其取款的事实, 向银行骗取了受害人财产, 应按照《刑法》第二百六十六条定性为“诈骗罪”。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>本案一部分因金融机构改革导致的制度上的疏漏所导致, 也客观反映出了农村地区金融消费者金融知识水平不足, 自我保护意识的薄弱等问题, 需进一步推进农村金融地区普惠金融建设。因案件涉案金额较大、影响较强, 具有一定的典型性和代表性。</p>

案例提供单位： 人民银行福州中心支行金融消费者权益保护处

案例八：POS 机刷卡致银行卡信息被盗案

案例题目	POS 机刷卡信息瞬间被盗 刷卡消费需更加谨慎
案情简介	<p>2014 年 9 月，张某、雷某某、宗某某、朱某某等四人合谋分工窃取他人信用卡信息，由张某通过互联网购得加装盗码装置的 3 台 POS 机、写卡器、空白的银行卡等作案工具。2014 年 9 月 25 日至同年 10 月 15 日间，雷某某、宗某某分别冒用“谢某发”、“周某某”的身份应聘至中粮我买网（上海）商贸有限公司担任快递员，利用送货上门的机会，让收货人通过张某提供的 POS 机刷卡付款，共计窃得 20 余人的信用卡信息。上述信息均被发送至张某控制的手机。嗣后，张某利用窃得的信用卡信息制作伪卡，交朱某某持伪卡刷卡套取现金，套现金额共计人民币 10 万余元。被盗刷信用卡的持卡人在收到发卡银行的消费提醒短信之后，经向发卡行查询，得知信用卡确已发生刷卡消费，遂向公安机关报案。</p>
案件处理	<p>浦东新区检察院以被告人张某等四人犯窃取信用卡信息罪、信用卡诈骗罪向浦东新区法院提起公诉。法院经审理，以犯窃取信用卡信息罪、信用卡诈骗罪对被告人张某判处有期徒刑四年，罚金四万元（两罪合并执行）；以犯窃取信用卡信息罪对被告人雷某某、宗某某各判处有期徒刑三年，罚金二万元；以犯信用卡诈骗罪对被告人朱某某判处有期徒刑一年五个月，罚金二万元。收缴到的违法所得依法发还被害人。</p>
案例点评	<p>本案是一起新类型的窃取信用卡信息、信用卡诈骗案件。司法实践中常见的窃取信用卡信息手段，经常是通过与金融机构人员内外勾结窃取账户信息、通过不法渠道收买信用卡信息、通过植入钓鱼软件从手机银行复制信用卡信息等，而本案中的窃取行为不仅通过改装的 POS 机、盗码装置等技术手段实现，行为人还</p>

伪装成合法的快递员身份出现，欺骗性强，不易引起持卡人的警觉，故能屡屡得逞，致使多名信用卡持卡人的财产权利受到侵犯，也对国家的信用卡管理秩序造成破坏。

本案中的 20 余名被害人作为普通消费者，自己的信用卡在一台看似无异常的 POS 机上刷一下，卡信息就被瞬间采集完毕，并且在极短的时间内被犯罪分子用于制成伪卡。在这一过程中起到关键作用的是安装在 POS 机上的盗码装置，因其属于高科技产品，普通消费者按照常人的知识水平和生活经验，确实难以察觉也无力控制，但本案中的损失并非不可避免。由于被告人使用的 POS 机并非通过正规渠道申领，故对应的商户名称不是被告人冒用他人身份就职的“中粮我买网（上海）商贸有限公司”，而是“某某商行”，这些 POS 机尽管可像普通设备一样进行刷卡消费操作，但打印出的 POS 签购单上商户名称显示为“某某商行”，刷卡消费人如果能留意一下商户名称，是可能发现异常之处，从而避免损失的。

该案发生后，浦东新区检察院以发布金融检察白皮书的形式就案件所涉的刷卡风险对社会公众作了安全提示，提醒广大信用卡持卡人：

- 1、妥善保管卡片，发现遗失应立即挂失；
- 2、谨防密码外泄，不论是在银行 ATM 机还是各商户的 POS 机上刷卡消费，都有必要多花上几秒钟的时间，留意消费单上的商户名称、刷卡金额等关键信息是否存在异常之处；
- 3、手持的移动 POS 机比固定 POS 机存在更高风险，因此在商场、餐厅、酒店、网购收货等场合使用移动 POS 刷卡消费时，应注意观察设备有无加装盗码装置，确认安全后再刷卡；
- 4、如发现信用卡有异常使用、修改信息等情况应当即刻联系发卡行，对自己的信用卡进行止付，或者选择报案，尽可能避免或挽回损失。

推荐理由	本案在近年来不断翻新的涉信用卡犯罪中具有一定代表性。信用卡给日常消费带来便捷的同时，也随着技术的革新、金融业务的拓展引发意想不到的风险。目前盗取个人信用卡信息的情形大量存在，为避免资金受到损失，应当谨慎使用信用卡。
-------------	---

案例提供单位：上海市浦东新区人民检察院公诉二处

案例九：披着信用卡外衣的贷款

案例题目	披着信用卡外衣的贷款
案情简介	<p>2012年10月，彭某在经营上海某酒业公司期间，出于融资的需求，与某银行上海分行签订《采购卡分期透支业务合作协议》，以“小微采购卡”的方式获得人民币2000万元的授信额度，并约定在该酒业公司提供连带责任担保承诺、提供与借款人的相关销售合同并缴存保证金的前提下，由借款人填写采购卡申请表，由某银行上海分行向购买该酒业公司产品且有分期付款需求的借款人提供贷款用以支付货款，并将相应款项直接划拨至该酒业公司账户。2012年11月至2013年4月间，彭某虚构购销合同、身份证明、授权书等材料，组织该酒业公司员工及社会人员王某等共18人，以借款人身份向某银行申请办理小微采购卡后交由该酒业公司使用。2012年11月至2013年7月间，彭某采用上述手法先后骗取涉案银行共计人民币2018万余元，至案发尚有人民币1053万余元无力偿还，造成银行特别重大损失。</p>
案件处理	<p>上海市公安局浦东分局以彭某涉嫌信用卡诈骗罪移送检察院审查起诉。浦东新区检察院经审查，以被告单位某酒业公司、被告人彭某犯骗取贷款罪向浦东新区法院提起公诉。法院经审理，判决被告单位某酒业公司、被告人彭某犯骗取贷款罪，对该酒业公司判处罚金，对彭某判处有期徒刑一年六个月，并处罚金。</p>
案例点评	<p>相比传统信用卡，新型信用卡业务具有以下特点：</p> <p>一是产品属性上，新型信用卡业务本质上与贷款相似，如本案中的“小微采购卡”业务，相当于传统的小微企业贷款，是小微企业出于生产经营需要向银行按照一定利息、费用和期限进行借款，需要企业提供一定的担保。</p> <p>二是使用方式上，一般而言使用信用卡取现存在额度限制，</p>

绝大部分银行信用卡取现额度为信用额度的 30%-50%，而部分新型信用卡业务则突破了此类限制，银行可根据客户申请将等同于信用额度的现金转入客户的借记卡，供客户随意支取。

三是基本功能上，一般的信用卡都具有透支消费、取现、循环信贷等基本功能，而部分新型信用卡业务将这些功能关闭，只能用于归还卡内欠款，且还款后信用额度不能自动恢复，如需再次使用，只能向银行另行申请信用额度。

四是审核流程上，客户将传统信用卡用于普通透支消费、取现时，无需就使用目的取得银行的专门许可，而目前的新型信用卡业务大多需要客户向银行提出申请并经银行审核通过后方可用于某项具体用途。

五是资金用途上，传统信用卡主要用于客户个人的日常生活消费，而现有的部分新型信用卡业务则明确资金用途为企业经营性周转，如本案中的“小微采购卡”，就是为解决小微企业经营过程中的融资难题。

六是在透支数额上，由于“小微采购卡”一类的新型信用卡旨在帮助小微企业融资且要求持卡人提供一定的担保或者抵押，因此额度往往较高，一旦资金无法按期偿还，将给银行造成巨大损失，相应的风险也远高于一般的信用卡。

值得注意的是，司法机关对本案的定性也存在认识变化的过程，本案最终是以骗取贷款罪向法院提起公诉，但在审查批捕阶段，是以信用卡诈骗罪对被告人彭某批准逮捕的。在审查批捕过程中，市银监局曾出具情况说明，认为“小微采购卡是以信用卡为载体向公司提供的授信业务”，而在涉案银行与某酒业公司签订的《采购卡分期透支业务合作协议》中则写明“采购卡分期透支业务是指：在该公司提供连带责任担保承诺的前提下，由银行为购买该公司产品且有分期付款需求的借款人提供贷款用以支付产品的业务”；在该银行采购卡领用合约中，则进一步规定“采购卡，是指该银行发行的，用于乙方向甲方指定核心企业分期支

	<p>付贷款的专属信用支付工具。采购卡无透支取现功能”。综合全案证据，并考虑到信用卡的基本功能是透支消费，故对于不具备透支消费功能的“信用卡”，就应认定为以信用卡为载体的其他业务，如本案中的贷款业务。</p> <p>本案提醒广大因各种目的而尝试新型金融产品的消费者，对新型金融产品的性质、法律风险需有客观、全面的认识，尤其要注意高额的融资额度往往与更大的金融、法律风险捆绑在一起。以本案为例，即便普通消费者的金融知识、法律知识储备有限，在申领、使用此类高额度的新型“信用卡”时，也可从以下几个方面对金融产品的性质加以分辨，从而保障自身的合法权益，避免承担额外的风险与损失：第一，看是否具有透支功能，信用卡具有透支功能；第二，看是否有资金的划拨，将资金划拨到贷款人或者贷款人指定的相关账户中的，一般不是信用卡；第三，看利息的计算方式，信用卡透支业务存在一定的免息期，贷款业务一般不存在免息期，贷款发生后立即开始计息。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>本案典型之处在于案件中出现的“小微采购卡”具有新型信用卡业务的表现形式，但本质上是以信用卡为载体的贷款业务。由于“小微采购卡”具有以上明显有别于信用卡的特征，因而正确区分某种银行卡业务系信用卡还是贷款，对于司法实践中法律关系与法律责任的认定、金融机构风险管控以及金融消费者权益保护均有着重要意义。</p>

案例提供单位：上海市浦东新区人民检察院公诉二处

案例十：出租车费含意外险，乘客遇险可获理赔

案例题目	出租车费含意外险，乘客遇险可获理赔
案情简介	<p>2011年10月19日23时40分许，原告沈某乘坐上海通达出租汽车有限公司（简称通达出租公司）出租车行驶至上海市金沙江路、真光路口处时，遭韩某驾驶的小型客车碰撞，导致沈某受伤。经交警部门认定，韩某转弯未让直行，负事故全部责任。后经鉴定，沈某右腿骨折，多处软组织伤，构成交通事故十级伤残，休息期120-150日、护理期90日、营养期60日。事故各方协商赔偿事宜未果，沈某提起道路交通事故侵权责任纠纷诉讼。</p> <p>2012年8月30日，法院审理后依法判决韩某小型客车投保的保险公司赔偿原告医药费2825.70元、营养费1800元，共计4625.70元；赔偿精神损害抚慰金5000元、残疾赔偿金72460元、误工费13250元、护理费3600元、残疾辅助器具费190元、交通费262元，共计94762元。另外韩某赔偿原告鉴定费1930元、律师代理费5000元共计6930元。</p> <p>后沈某得知，通达出租公司已向被告人寿保险公司投保出租汽车乘客意外伤害保险，保险项目及限额分别为：意外伤害身体残疾保险金10万元；医疗费用5万元；补偿费用5万元。</p> <p>由于事故发生后通达出租公司被上海海博出租汽车有限公司（简称海博出租公司）收购，故沈某以海博出租公司、通达出租公司和人寿保险公司为被告，向上海市浦东新区人民法院提起诉讼，要求人寿保险公司按照伤残等级系数赔偿意外伤害身体残疾保险金1万元；医疗费2825.70元；补偿费用106880元。同时要求海博出租公司、通达出租公司赔偿交通费262元、律师费1万元、精神损害抚慰金1万元、公证费1000元，以及前述要求人寿保险公司赔偿的费用中未获支持的部分等。</p>
案件处理	上海市浦东新区人民法院经审理后认为，系争保险合同主要涉

	<p>及意外伤害身体残疾保险金、医疗费用、补偿费用三项。</p> <p>关于身体残疾保险金和医疗费用，系争保险既包括伤残赔偿金等人身保险，也包括医疗费、误工费等财产保险，属于综合性保险。按照保险法的规定，财产保险以填补损失为原则，通过其他途径获得赔偿的，不再重复赔付；人身保险则以人的寿命和身体为保险标的，在获得韩某赔偿后，原告沈某可以继续依法要求人寿保险公司赔付。</p> <p>关于保险金中的补偿费用，虽然理赔细则未明确无责赔付比例，也未约定无责免赔，但从合同约定驾驶员承担事故责任比例从次责至全责由低到高承担相应比例来看，主要是对驾驶员未起到安全驾驶的行为进行惩罚，合同约定驾驶员承担次责被告人寿保险公司应承担 95% 的赔付责任，而本次事故中，出租车驾驶员已尽到谨慎驾驶义务，在事故中不承担责任，被告人寿保险公司反而主张不承担赔付责任，显然不能达到当初的保险合同缔约目的，失去了乘客意外伤害保险的保障作用。故法院按照费用性质和理赔细则限额等，依法判决人寿保险公司赔付沈某意外伤害身体残疾保险金 1 万元、补偿费用 5 万元；对医疗费 2825.70 元不予支持。至于原告要求两被告出租车公司承担的律师费、公证费及其他费用，由于依法不应由出租车公司承担或已得到韩某赔偿等，法院依法不予支持。</p> <p>一审判决后，沈某不服，提起上诉。二审法院经审理后，依法判决驳回上诉，维持原判。</p>
<p>案例点评</p>	<p>出租车乘客作为受意外伤害保险合同保障的被保险人，应当享有金融消费者应有之权利。在金融消费者的众多权利中，知情权作为前提性权利，是实现其他权利内容的必要条件。知情权是指消费者对关乎自身利益的、需要了解的相关信息享有的知晓与获取的权利，作为服务的提供方则负有说明告知义务，清楚明白地告知消费者其所享有的权利和需要承担的义务。本案原告是浦东乃至上海市首例提起该类诉讼的出租车乘客。究其原因，很大程度系乘客作</p>

为被保险人对出租车意外伤害保险不知情所致。按照《上海市出租汽车管理条例（2006年修正）》第20条规定：“经营者及其从业人员应当执行由市场物价部门批准的收费标准，并且按照规定使用由交通局会同税务部门印制的车费发票。客运车费中包含乘客意外伤害保险费。”实际上，相关出租车公司也依照该规定实际投保了乘客意外伤害保险，然而涉案出租车费发票上并未明确载明该项内容，且目前上海市出租汽车所用发票上均普遍未明确告知乘客客运车费中包含意外伤害保险，侵犯了乘客作为被保险人，对该项保障项目的知情权，导致绝大部分乘客在乘坐出租车发生交通事故后，并不知晓有获得相应保险理赔的权利。

出租车公司为乘客投保意外伤害险，是为了转移和分散被保险人个人的风险，若没有将此告知乘客，乘客不知晓其享有的保险金求偿权，意外险形同虚设，达不到保障被保险人利益的目的。出租车公司应当对相关保险信息进行交付告知，使得消费者能够有效获得这些信息，以保障其合法权益的实现。本案原告即是在知晓“出租车费已含有意外伤害保险费”这一事实后，诉至法院，浦东法院判决肯定了原告主张自己理赔权利的行为。

同时，浦东新区法院延伸审判职能，拓展服务视角，向上海市交通委员会发出司法建议，建议其在会同税务部门印制出租车发票时，将客运车费中包含了乘客意外伤害保险费用这一事实印制于发票之上，以简洁明了的方式直接告知被保险人即乘客，既保障了乘客的知情权，也确保其遇险后能够及时获得理赔。建议发出后，上海市交通委员会也积极反馈，向浦东法院复函称，将全面启用新版出租汽车发票，告知乘客“客运车费中包含了乘客意外伤害保险费用”这一事实。浦东法院亦在《人民法院报》刊发“上海审结首例出租车意外险理赔案”报道，在《新民晚报》刊发“你知道出租车费含意外伤害险吗？”报道，进一步扩大该案的宣传示范效应，对金融消费者作出有益提示。

消费者提醒：传统的保险消费中，被保险人通常为投保人或与

	<p>投保人有密切关系的人，被保险人能及时获知自己受到保险合同保障。而出租车公司为乘客投保的意外伤害保险，系针对不特定的被保险人，出租车公司亦忽视了对乘客的告知义务，难以实现保障目的。为此，应完善该类保险项下对被保险人的告知义务，确保投保信息的可获得性，保障乘客的知情权。出租车公司及其管理部门应考虑出租车客运的时效性、乘客的不特定性等特征，以合适的形式予以说明，如将该投保信息印于发票，使得消费者能够及时有效获得这些信息，并且保证信息的告知清楚而易于理解。</p> <p>乘客在乘坐出租车时，应向出租车司机索要发票，尤其是在发生交通事故时，更应妥善保管车票，作为证明双方客运合同关系的凭证；其次，厘清该类意外伤害保险的性质，合理实现其保险金求偿权。通常该类保险是兼容财产险及人身险的综合性保险，对如医疗费、误工费等财产性损失以填补损失为原则，乘客通过其他途径获得赔偿的，不能重复要求赔付；而以寿命和身体类为标的如伤残、身故保险金，即使已经获得侵权方的赔偿，乘客仍可继续要求保险公司在保险责任范围内赔付。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>出租车作为重要的代步工具在现代生活中的重要性越发突显，同时出租汽车发生交通事故导致乘客受伤的情形亦不在少数。本案判决价值在于肯定了乘客主张自己理赔权利的行为，也对其他金融消费者作出有益的提示，即出租车费已包含了意外伤害保险费，出租车乘客遇险后，除可以要求交通事故侵权方承担赔偿责任外，还能向保险公司申请理赔，多方面保护自身的合法利益。同时，促使出租车行业自我改进，以适当形式告知乘客“出租车费含意外险”，保障乘客的知情权及其他权利的实现。</p>

案例提供单位：上海市浦东新区人民法院民六庭