



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 2017



中欧陆家嘴国际金融研究院 编著



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。研究院现由中国—中东欧金融公司（中国—中东欧基金）董事长、中国工商银行原董事长、中欧国际工商学院金融学兼职教授姜建清任院长，由中国人民银行参事、中欧国际工商学院经济学与金融学兼职教授盛松成任常务副院长。

中国金融消费者保护报告 2017

中欧陆家嘴国际金融研究院 编著

2017 年 11 月

目 录

第一部分：主题报告—互联网金融消费者保护机制：反思与重构	5
【内容摘要】	6
一、互联网金融消费者保护的理论基础：信息与行为	7
二、德国样本：互联网金融消费者保护的域外经验	8
(一) 扩大规则适用范围.....	9
(二) 销售说明披露义务.....	9
(三) 设定投资与解约期限.....	9
(四) 规范产品信息格式.....	10
(五) 强制临时信息披露.....	10
(六) 规制产品广告方式.....	10
(七) 加强投资产品干预.....	11
(八) 完善投资产品治理.....	11
(九) 整合金融消费者保护.....	12
三、我国互联网金融消费者保护机制：现状与问题	12
(一) 规制欠缺：互联网金融消费者保护法律尚不健全.....	12
(二) 范操不当：互联网金融（中介）机构机会主义行为泛滥.....	13
(三) 监管重叠：“一行三会”监管标准不统一.....	14
(四) 机制欠缺：现行制度难解互联网金融消费者维权难.....	15
(五) 救济困难：诉讼成本与收益不成比例.....	16
四、案例复盘：泛亚事件中消费者保护机制落空的反思	16
(一) 本源：恣意的现货电子盘.....	16
(二) 风险：膨胀的网贷资金池.....	17
(三) 扩散：第三方理财营销.....	18
(四) 监管：长期“灯下黑”.....	19
五、中国互联网金融消费者保护机制的重构：改革与建言	21
(一) 完善规制：压缩互联网金融机构机会主义行为.....	22
(二) 深度监管：建立以权利保护为导向的监管体系.....	22
(三) 降低成本：构建公正透明的纠纷处理机制.....	23
(四) 便利诉讼：保障互联网金融消费者维权.....	24
(五) 主体匹配：建立完善的互联网金融分级机制.....	24
(六) 关注风险：抓住关键合理分摊成本.....	25
第二部分：2016 年中国金融消费者/投资者保护政策动态与述评	27
第一篇：2016 年中国银行、信托业消费者保护	28

一、重要政策、法规和事件回顾	28
二、总结与点评	33
三、附表：2016年银行、信托业金融消费者保护重要法律文件索引	35
第二篇：2016年中国证券市场中小投资者保护	37
一、重要政策、法规和事件回顾	37
二、总结与点评	38
三、附表：2016年证券市场中小投资者保护重要法律文件索引	39
第三篇：2016年中国保险消费者保护	40
一、重要政策、法规和事件回顾	40
二、总结与点评	43
三、附表：2016年保险消费者保护重要法律文件索引	44
第四篇：2016年中国非正规金融消费者保护	46
一、重要政策、法规和事件回顾	46
二、总结与点评	47
三、附表：2016年非正规金融活动消费者保护重要法律文件索引	48
第三部分：金融消费者权益保护典型案例	50
案例一：“超级网银”新型业务下银行应充分履行风险告知义务	51
案例二：违反禁止性规定的变相期货行为应认定无效	55
案例三：银行成功堵截大额资金诈骗	60
案例四：住房贷款业务强行搭售证券保险产品案	63
案例五：银行预付卡收费应事先履行信息披露义务并保障金融消费者合法权益	65
案例六：银行未履行告知义务影响个人征信案	68
案例七：密码泄露遭非法提现案	70
案例八：点击非法链接致银行卡被转账案	73
案例九：银行卡境外被盗刷案	77
案例十：因电话挂失银行卡耗时过长诉讼案	82
中欧陆家嘴金融消费者保护基金介绍	86

序

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和p2p跑路潮即为典型。这在一定程度上倒逼了金融改革。在酝酿的金融监管体制改革中，金融消费者保护应是重要内容。

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2017》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。

本报告分为三个部分。第一部分是主题报告“互联网金融消费者保护机制：反思与重构”，第二部分是关于2016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，我们认为对互联网金融消费者权益的保护，必须立足国情，借鉴国外成熟经验，应充分考虑中国金融市场的发展阶段，在坚持一定前瞻性的同时，着眼于为已经暴露出来的突出问题提供解决方案，具体而言，主要包括以下六个方面：一是完善规制，压缩互联网金融机构机会主义行为；二是深度监管，建立以权利保护为导向的监管体系；三是降低成本，构建公正透明的纠纷处理机制；四是便利诉讼，保障互联网金融消费者维权；五是主体匹配，建立完善的互联网金融分级机制；六是关注风险，抓住关键合理分摊成本。

本报告的第二部分梳理、汇总了2016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“2017年金融消费者保护十佳案例评选”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2017》是我们在金融消费权益保护领域所编写的第四份年度报告,参与编写本书的包括王鑫、史广龙及朱小川等人。由于我们水平有限,其中肯定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。

中国人民银行参事、中欧陆家嘴国际金融研究院常务副院长 盛松成

2017年11月

第一部分：主题报告—互联网金融消费者保护机制：反思与重构

【内容摘要】

中国互联网金融市场尚处于发展初期，消费者保护应遵循循序渐进，逐步完善的路径。为此，制度设计要从中国的现状出发，充分考虑中国金融消费者非理性行为的特点，对国外经验进行有针对性的取舍，逐渐确立起从监管机构、行业协会、消费者组织到司法机关，综合性、全方位、具有可操作性与执行力的互联网金融消费者保护法律机制。

【关键词】 互联网金融；金融消费者；保护机制

【正文】

近年来，互联网金融平台倒闭风险事件集中爆发，特别是随着涉案金额高达 430 亿元的泛亚交易所 P2P 类产品“日金宝”陷入兑付危机，以及投资总额累计超过 750 亿元的 E 租宝网贷平台涉嫌非法吸收公众存款罪，切实加强互联网金融领域消费者权益保护已经形成基本共识。同时，恒生 HOMS 等系统构架的伞形信托模式将海量 P2P 杠杆资金引入资本市场，在股市断崖式下跌中的助推作用，无疑加重了监管者对于互联网金融造成系统性风险的警觉。更为严重的是，互联网金融具有明显的涉众性，系统性乃至区域性风险一旦触发，很容易成为群体性事件的导火索，严重危及社会稳定。然而，实践中规制欠缺、操作不当、监管重叠、机制乏力等问题，依然十分普遍，严重影响了互联网金融消费者权益保护与行为监管目标的实现，已经触及金融监管的深层次核心问题。

一、互联网金融消费者保护的理论基础：信息与行为

生产者、经营者与消费者之间严重的信息不对称性，¹是工业化时代需要特别保护消费者的主要原因。在传统交易中，消费者由于信息不对称而处于弱势地位，但因其所购买的商品或接受的服务均源于人的自然需求，属于基本认知可以触及的范畴，消费者能够通过感官直接对所购买的商品或服务进行评价，信息的传递是直观而明确的。

在互联网金融交易中，产品与服务具有专业程度高和技术性强的特点，互联网金融消费者很难根据基本认知对其进行直观评判。如果互联网金融机构进行劝诱或者误导，消费者容易因为缺乏知识或者经验而做出误判。即便互联网金融消费者获得了一定的信息，也可能因为行为决策过程中存在难以克服的“偏见”，对可能的收益估算过高，对可能的风险预计过低。随着互联网金融创新的不断发展，金融消费者可以接触的金融产品与服务的种类越来越多。即便是经验丰富的专业人士在面对这些新兴领域时，也往往难以把握与驾驭。这为不法互联网金融机构从事机会主义行为，损害消费者利益提供了得天独厚的条件。

在没有严格的制度进行外部约束条件下，提供服务的互联网金融机构并不具有向消费者提供充分信息的动力。金融消费者获得的信息越充分，对金融产品交易中的风险就可能越敏感，由于存在对损失的厌恶，很可能因此而拒绝交易，影响互联网金融机构的产品推广。原本充分揭示信息而影响业绩的互联网金融机构，会为提高业绩而减少信息供给，最终向其它较少披露信息的互联网金融机构靠拢。另一方面，互联网金融消费者通过分散投资避免风险，在各类产品与服务的比重上都不会过高。考虑到私人监督互联网金融机构的巨大成本与有限的收益，金融消费者没有动力参与其中。实践中，在发生

¹ George A. Akerlof (1970). The Market for 'Lemons': Quality Uncertainty and the Market Mechanism. *Quarterly Journal of Economics* 84 (3): 488-500; Michael Pence (1973). Job Market Signaling. *Quarterly Journal of Economics* 87 (3): 355-374; George J. Stigler (1961). The Economics of Information. *Journal of Political Economy* 69 (3): 213-225.

风险事故前，互联网金融机构很少受到来自金融消费者充分、有效的监督。由于金融消费者与互联网金融机构存在着利益上的冲突、信息上的不对称以及金融消费者自身的弱势地位，将互联网金融消费者纳入法律体系并予以倾斜性保护具有其合理性。

互联网金融消费者保护的出发点在于，通过强制性的法律规定，促进金融消费者获得更多的金融产品与服务的信息，从而在一定程度上减轻信息不对称可能带来的盲目行为。同时，由于互联网金融消费者获得了更为充分的信息，对金融交易风险有了更好的评估，在一定程度上可以降低行为决策过程中的非理性因素，对互联网金融机构的机会主义行为形成有效的制衡。此外，有效的互联网金融消费者保护机制将提高金融市场的信息供给，保证金融消费者获取信息的质量和规范性，这将加强各种互联网金融产品之间的竞争，提高金融市场的资源分配效率。从这个意义上说，互联网金融消费者保护不仅可以维护处于金融交易中弱势一方的利益，更可能具有防范和遏制潜在系统性风险的功能。

二、德国样本：互联网金融消费者保护的域外经验

金融危机之后，德国进一步加强了金融领域的消费者保护立法，先后颁布和实施了《财产投资法（Vermögensanlagegesetz）》、《资产投资法（Kapitalanlagegesetz）》等重要的法律制度，保护金融消费者的合法权益。尽管如此，随着互联网理财产品的滥觞，普通金融消费者在不具备风险识别与损失承受能力的情况下，大量投资于较少受到监管的灰色金融市场。德国国内集中爆发了多起通过平台发行互联网金融理财产品的知名企业破产，导致金融消费者投资血本无归的风险事件。

为解决上述问题，从根本上改善金融消费者保护状况，德国政府于2014年5月22日颁布了《联邦政府金融消费者保护行动计划（Aktionsplan der Bundesregierung zum Verbraucherschutz im Finanzmarkt）》：一是采取措施填充法律漏洞，提高金融产品的透明度，增强机构的信息披露，切实改善散户投资者的保护；二是增加金融消费者通过调解等非诉讼方式解决与金融机构纠纷的途径，相关信息与德国金融监管局（BaFin）共享；三是提高金融消费者付费咨询的质量，并将其从理财产品拓展至保险和信贷等领域；四是通过法定形式确立德国金融监管局保护金融消费者整体利益的目标，其它消费者保护组织履行市场监督职责；五是实现普惠金融，保障金融消费者获得基本银行服务的权利。

《散户投资者保护法（Kleinanlagerschutzgesetz）》是落实行动计划，保护灰色市场金融投资者权的重大举措。该法案并不是独立的单行立法，而是修订包括金融服务监管法、财产投资法、证券交易法、招股说明书法、证券收购法、商法典、资本投资法及相关法规在内的一揽子方案，其核心是减少信息不对称，增强互联网金融等灰色市场的透明度。

（一）扩大规则适用范围

长期以来，德国法对于面向公众发行参与债权（Partiarische Darlehen）和次级债权（Nachrangdarlehen）没有明确的限制性规则，导致大量债权融资类的平台通过发行参与权次级债（Partiarische Nachrangdarlehen）规避监管。但是在散户投资者保护法实施后，这一法律漏洞已经被弥补。财产投资法所称的债权类产品最终涵盖了参与债权、次级债权以及满足还本付息或者一定期限内以金钱交换具有财产价值的标的物获取现金性质收益的交易，只要上述产品不属于银行业法规制的范围。据此，长期以来不受银行业法、证券招股说明书法（Wertpapierprospektgesetz）等规制的理财产品开始受到监管。此外，直接投资于实物并将其租赁给特定对象，约定获取的利息性收益以及由租赁对象经过一定期限后购买该实物的交易形式，也在财产投资法的适用范围之内，只要该产品以公开方式面向不限定范围的投资者销售，本质上属于以金钱交换具有财产价值的标的物获取现金性质收益的短期交易。

（二）销售说明披露义务

立法者在扩大散户投资者保护法规则适用范围的同时，也对公开发行销售行为进行了规范。为了避免误导散户投资者，立法者禁止散户投资者保护法涉及的投资产品采用“基金（Fonds）”的称谓。这一禁止性规定不仅限于销售说明书，也同样适用于公布产品信息与产品推广宣传环节。销售说明书应该明确散户投资者的目标群体，充分考虑该群体的风险承受能力。为此，发行人有义务披露产品针对的特定投资者群体。为了保护公众利益，德国联邦金融服务监管局如果认为销售说明书内容存在不够具体、难以理解、内容错误等情况，可以要求发行人进一步补充信息。

此外，德国联邦金融服务监管局对销售说明书内容进行审核的重点是发行人的资产、财务或者盈利能力、发行人未来盈利情况对于履行义务影响的陈述是否一致。从法律条文的语言表述中可以看出，监管者主要审查所提供的信息与商业模式营收能力之间是否存在矛盾，进而排除了德国联邦金融服务监管局进行实质性审查的可能性，但是这并不排斥监管者在进行形式性审查的过程中，因为发现明显的不合理之处，进而否决产品发行或者要求发行者进行进一步解释或者补充信息的可能性。

（三）设定投资与解约期限

财产投资法确定了为期 24 个月的最短投资周期，该期间自产品首次交易起算。此外，投资者应可以在最少提前六个月通知的情况下，享有解约权。上述规定一方面可以保证融资方可以获得至少为期 24 个月的资金使用周期；另一方面可以促使投资者意识到鉴于投资周期较长，不可能在短期内赎回。两者叠加可以在保障小微企业获得稳定融资的同时，让双方都认识到投资的严肃性。为此，他们必须评估投资目标与投资策略能

保证投资者在多大程度上获得收益，以及是否能够保障本金的安全。此外，财产投资法禁止向公众销售追加款项性质的投资产品（如，期货交易追加保证金），也禁止在德国境内从事经营活动但是客户位于德国境外的情况。上述规定并不影响场内衍生品交易。

（四）规范产品信息格式

在德国境内公开发行人财产投资产品除了必须披露销售说明书之外，还需要公开产品信息。为了防止冗余信息对于投资者决策的不当影响，德国立法者要求产品信息单不得超过四页 A4 纸的篇幅，并且在第一页开宗明义“产品具有显著的高风险性特征，投资者可能丧失全部本金”。此外，语言描述应该全面并且通俗，表达不应存在歧义或者具有误导性，并且与产品发行说明书的内容保持一致，具体而言：一是要明确投资产品的种类，避免使用模糊性的语言误导投资者。二是要明确投资策略和投资对象，便于投资者了解产品内容。三是要披露发行人最近年报中包含的资产负债率，促使投资者评估违约风险。四是要公布产品的投资周期与解约期限，防止投资者购买与其资金支出预期不符的产品；五是要阐明与投资产品相关的各种风险，便于投资者对于产品风险进行综合评估；六是要披露在不同市场环境下归还本金和支付盈利的预测，防止投资者忽略小概率系统性风险可能导致发行人违约的可能性；七是与投资产品相关的费用。除了上述标准化的信息披露内容之外，发行人须附上有关发行人身份、如何获取发行说明书和近期年报等信息，从而保证投资者可以在产品信息单的基础上从其他渠道获得更加详尽的披露内容。投资者通过在产品信息单签字的方式确认已经了解了相关信息。

（五）强制临时信息披露

为了保证散户投资者能够获得及时有效的信息，立法者进一步要求产品发行方在清偿所有债务前，必须持续性地披露信息。质言之，在整个产品周期之内，如果存在可能对发行方履约能力产生重大影响的事实，而该事实与投资产品直接相关并且无法从公开渠道获悉，则发行者均有义务毫不迟延地对外披露。对于信息披露公开渠道究竟为何，立法者原则性地规定为可以在任何时候均能获悉信息内容的德国境内媒介。这一要求相当于承认了通过官方网站披露临时信息的合法性。发行人有义务通知联邦金融服务监管部门上述信息的变化。监管部门应在接到通知后的三个工作日内通过网站对外披露，但应保持信息内容的完整并注明披露时间。

（六）规制产品广告方式

规制产品推广方式是散户投资者保护法的一项核心内容。德国爆发的大量投资风险事件一再说明，散户投资者之所以在信息不充分的情况下，做出不符合其风险承受能力的投资决策，投资产品广告的诱导起到了推波助澜的作用。立法者曾经试图禁绝一切面向公众的投资产品广告，但是最终该做法因可能涉及不当限制发行者的出版自由而未获

得通过。无奈之下，立法者转而力图通过规范广告宣传达到保护灰色市场散户投资者的目的。散户投资者保护法旨在要求发行方将包含实质内容的产品信息，有效传递至与该产品要求的投资知识和风险承受能力相匹配的群体。据此，纯粹以招揽散户投资者为目的，不包含与产品实质性内容的广告禁止公开传播。具体而言，发行方在通过广告方式宣传投资产品的过程中，必须包含产品的核心内容并提供销售说明书的获取方式。除此之外，发行方在公开广告宣传中必须含有“产品具有显著的高风险性特征，投资者可能丧失全部本金”的风险提示。如果公开发行的产品收益与企业的利润情况挂钩，则发行方必须提醒散户投资者“产品收益的前景具有不确定性，实际收益可能低于预期”。

（七）加强投资产品干预

散户投资者保护法还修订了《德国证券交易法（Wertpapierhandelsgesetz）》相关内容。为从投资产品端保护散户投资者利益，德国证券交易法规定了金融监管部门的产品干预机制。据此，德国联邦金融服务监管局有权力禁止或者限制某种金融产品或者结构性投资工具，以及具有某些特征的金融产品或者结构性投资工具投入市场或者进行销售。此外，金融监管部门有权禁止或者限制特定的金融活动或者金融交易。上述规定与欧盟范围内针对金融产品与金融工具的监管规则(Regulation (EU) No 600/2014)契合，增强了德国联邦金融服务监管局的权力，为金融监管机构干预金融产品或者金融活动提供了法律空间。在立法过程中，曾有关于金融产品或者金融行为违反禁止性或者限制性规定导致交易无效的动议，但是考虑到维护金融市场稳定，保障交易安全的需要，上述动议并未在法律层面获得通过。

（八）完善投资产品治理

德国证券交易法在加强投资产品干预的同时，通过初步转化金融产品与金融工具的监管规则及新的金融工具市场条例（MiFID II）进一步完善了现有的投资产品治理框架。据此，意图销售金融工具的证券服务企业应对于经营的各种金融工具或者现有金融工具的重大变化设立相应的产品发布流程。法律并没有刻意规定该流程下具体的操作步骤，但是明确了整个法律流程必须实现的各种具体目标。由此，销售金融产品的证券服务企业只要能够实现各种具体目标，完全可以根据自身经营情况和每种金融工具的特点设计具体的操作步骤。但是无论如何，这些具体的操作步骤应该保证金融工具在推向市场之前必须设定明确的目标市场。目标市场的设定应充分考虑最终客户的投资周期以及承受投资风险的能力。投资风险包括金融产品的所有风险，特别是损失或者亏本的风险以及价格波动风险。此外，证券服务企业的营销战略应该与目标市场的定位相匹配。在金融工具投向市场之后，证券服务企业在整个产品周期之内均有义务持续性的审查相关风险情况，进而判断金融工具是否与目标市场的需求相一致，以及营销战略是否能够切实引领企业进入目标市场。

（九）整合金融消费者保护

散户投资者保护法通过修订《金融服务监管法（Finanzdienstleistungsaufsichtsgesetz）》，赋予德国联邦金融服务监管局保护投资者利益的职权。据此，金融监管部门有义务在法律授权范围内保护投资者整体利益。无论是机构还是企业，如果其不法行为属于银行业法、支付服务监管法、保险监管法，证券交易法、资产投资法等法律中赋予德国联邦金融服务监管局的职权范围，则金融监管部门有义务采取恰当和必要的措施祛除危害消费者整体利益的这些违法行为。

德国联邦金融监管局有权力干预的违法行为是指那些显著地、持续地、重复地违反消费者保护法律的行为。就其种类与范围而言，这些不法行为已经超出仅侵害个别消费者利益的范畴，上升至对于消费者利益的整体性侵害。上述规定实际上连结了行政层面的监管法与民事层面的侵权法，因而包括机构或者企业违反联邦最高法院有关认定的那些具有保护消费者作用民事规则的情况。即便最高司法机关尚未做出司法认定，或者在短期内不会做出相关认定，德国联邦金融服务监管局仍有权力介入这些属于私法层面侵害金融消费者整体利益的不法行为。

三、我国互联网金融消费者保护机制：现状与问题

审视中国当前互联网金融消费者保护的现状，可以发现无论是在理念上还是制度上，都与成熟金融市场国家相比均有较大的差距，具体表现为：

（一）规制欠缺：互联网金融消费者保护法律尚不健全

互联网金融消费者保护并不是全新的话题。但是，由于互联网金融往往具有普惠金融与投资理财的双重功能，准确厘定这一领域消费者概念的内涵与外延具有实际困难，导致具有法律意义的互联网金融消费者概念始终没有确立起来，影响了法律制度对互联网金融消费者进行特别保护功能的发挥。这一缺失主要反映在以下三个方面：

一是互联网金融消费者保护的基本立法严重缺失。由于《消费者权益保护法》只是针对一般商品和服务过程中如何保护消费者权利的专门法律，其第2条对消费者的定义非常明确，只有“生活消费”才属于该法的保护范围，但互联网金融领域的一些交易往往具有投资功能，对“互联网金融消费”是否属于“生活消费”的范畴，目前无论是理论界还是实务界都争议较大，为法律的适用设置了障碍。为解决上述问题，《消费者权益保护法》规定了“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、商品或者服务的数量和质量，价款或者费用等信息”，似乎意味着立法者将“生活消费”拓展至个人或者家庭财产保值增值领域，但是这种隐晦与模糊的表达必然影响司法的稳定性与统一性，法律实施过程中，各地法院在多大程度上认可互联网金融消费

尚待观察。此外，互联网金融消费涉及技术性较强的互联网和专业性较强的金融商品和服务，传统的消费者权益保护法律制度无法给出具有针对性的回应，保护性法律的适用性被大大削弱。与此同时，包括银行法、证券法、保险法、信托法等在内的金融法律体系，相对于蓬勃发展的互联网金融存在严重的滞后并具有很大的局限性，对互联网金融消费者保护鲜有直接涉及，或者是只作原则性规定。²

二是互联网金融消费者保护的特别立法层级较低。《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》作为构建互联网金融监管体系的基础性法律文件仅属多部门联合发布的规范性文件层级。³ 确定规范互联网金融发展基本框架的《国务院办公厅关于印发互联网金融风险专项整治工作实施方案的通知》性质上属于国务院规范性文件。目前已经出台针对互联网支付（《非银行支付机构网络支付业务管理办法》）、比特币等监管制度（《中国人民银行、工业和信息化部、中国银行业监督管理委员会等关于防范比特币风险的通知》）、股权众筹融资（《股权众筹风险专项整治工作实施方案》）的监管制度，基本属于规章和其他规范性文件，效力层级较低，且过于抽象，缺乏可操作性。此外，相对于效力层级较高的法律而言，部门规章和规范性文件往往由各主管部门牵头起草，缺乏明确具体的时间规划，导致互联网金融消费者保护的立法往往让位于监管部门的日常工作。时至今日，互联网基金销售、互联网保险、互联网信托、互联网消费金融的高层级的国家立法均尚未全面展开。

三是互联网金融消费者保护法律体系缺乏针对性。监管机构出台的规定，侧重点主要集中在对互联网金融（中介）机构及其经营行为的合规要求方面，无法对互联网金融消费者的合法权益形成正面而直接的保护。当互联网金融机构违反相关监管要求，损害消费者合法权益时，因为条文并未赋予互联网金融消费者直接的民事请求权，导致其无法以之为依据主张损害赔偿。立法理念的偏差与立法层级的局限导致监管部门在规制互联网金融市场时，多偏重运用行政责任和刑事责任予以制裁，民事救济制度甚为薄弱，无法充分调动互联网金融消费者主动维权，直接监督互联网金融经营者的不法行为。

（二）范操不当：互联网金融（中介）机构机会主义行为泛滥

由于相关规则和监管制度严重缺位，长期以来互联网金融市场各种不规范行为一直大量存在。这些不规范行为一方面扰乱了正常的金融市场秩序，另一方面也严重地损害了互联网金融消费者的合法权益，具体表现为：

一是未正确评估客户。正确的客户评估，是互联网金融机构销售产品和提供服务的基础，也是监管部门三令五申要求履行的法定职责。但现实情况是，这一要求并未得到互联网金融机构足够的重视。互联网金融机构对客户评估流于形式的根本原因在于，它们本身是营利性组织。在与金融消费者存在利益冲突的情况下，互联网金融机构出于自身利益的考虑，不可能站在金融消费者一边。在操作上，互联网金融机构可以要求金融

²潘思华：《互联网金融消费者权益的法律保护》，《消费经济》2014年第5期。

³李勇坚：《互联网金融视野下的金融消费者保护》，《银行家》2015年第11期。

消费者线上确认相关测试文件中的选项和接受风险告知书的方式规避法律风险。在缺乏有效监管的情况下，有关评估客户的规定不仅没有维护金融消费者的合法权益，反倒成为互联网金融机构撇清责任的托辞。

二是风险揭示不充分。从行为金融学的角度出发，金融消费者在面对收益与损失时，会表现出截然不同的态度。由于极端厌恶损失，金融消费者往往会对互联网金融机构详细揭示的各类风险尤其敏感，最终决定不投资或者少投资。相反，如果对风险金融模糊处理，则可以避免互联网金融消费者对风险的天然厌恶，提高金融机构的盈利能力。在不存在明确具体的风险揭示内容，强有力的惩戒措施，或者不能保证监管效率的情况下，互联网金融机构没有动力向消费者充分披露风险。

三是夸大宣传收益率。金融产品的盈利具有不确定性，其最高收益率仅是一种理论上的可能性，实现的几率亦因不同的产品设计而不同，而普通投资者对此并不了解，互联网金融机构通过不当宣传手段造成金融消费者的误解和过高期待，损害了互联网金融消费者的知情权。同时，即使互联网金融消费者完全理解高收益率仅仅是极特殊情形下的个别事件，也可能因为对行为结果不可避免地过于乐观，而做出与其实际风险承受能力不匹配的投资选择。另一方面，互联网金融机构为迎合互联网金融消费者的投机心理，自然会借助历史上极端情况下的高收益率，夸大宣传金融产品的收益能力，吸引尽可能多的线上客户。

四是自律监管难以落实。平台类互联网金融机构的盈利情况，主要取决于收取客户佣金的总额，投资者在金融市场上的实际损失很大程度上并不影响其盈利。同时，由于法律的空白和外部监管的无力，互联网金融机构通常缺乏进行自律监管的动力。实际上，在尚不成熟的互联网金融市场（例如，P2P网络贷款），严格执行监管红线，规范自身经营行为，促成客户理性投资，会严重影响互联网金融机构的经营业绩。这导致互联网金融机构纷纷向底线竞争甚至无底线竞争，自律监管在商业利益面前沦为空中楼阁，损害互联网金融消费者权益的情况有增无减。

（三）监管重叠：“一行三会”监管标准不统一

在“一行三会”监管模式下，各监管部门出于不同的考虑，对所属监管对象的监管要求不尽相同。网络银行、互联网信托公司、网络消费金融公司、网络小额贷款公司、网络借贷信息中介机构、股权众筹融资、网络基金销售、互联网保险等分别按照各自所属监管部门的要求来销售金融产品、提供金融服务，导致在当前互联网金融滥觞，不断交叉创新，综合化经营趋势日益明显，金融产品和服务界限不断模糊的情况下，类似性质、相近类型的产品，在不同平台上适用的监管标准却宽严不一的结果。随着中国互联网金融市场的不断发展壮大，各类型互联网金融机构之间的竞争也愈演愈烈，同时，传统金融机构逐步向全面互联网化和混业化转型，也可能通过互联网金融的外衣绕过传统分业经营的监管藩篱，流向金融监管的洼地，危及金融消费者的利益。

此外，“一行三会”虽然都具有相应的监管职责，但是没有任何一个机构将保护金融消费者真正作为其主要工作内容，也没有哪个监管机构单独发挥互联网金融消费者的保护功能。⁴互联网金融风险高，监管难度大，如果职责不清晰，中国语境下的互联网金融消费者保护就可能落入竞相推诿的尴尬境地。监管真空、监管套利、监管竞争现象的大量存在，在一定程度上限制了监管功能的实现。国务院金融稳定发展委员会如何发挥行为监管职责，解决上述问题，推动互联网金融消费者保护，尚待破题。

（四）机制欠缺：现行制度难解互联网金融消费者维权难

互联网金融消费者维权，当前仍然是无解的难题。现有的监管机构和行业自律组织都没有对互联网金融消费者的维权问题给予关注，整个互联网金融消费纠纷处理机制存在严重不足，具体而言：

一是消费者保护机构设置存在先天缺陷与不足。中国并没有一个针对金融消费者的保护机构，也不太可能设立保护互联网金融消费者的专业组织。各级消费者协会的工作主要侧重于消费者对非金融性的有形商品消费和劳务消费的保护。此外，由于互联网金融产品和金融服务相对复杂，具有很强的专业性和风险性，受协会工作人员知识结构的限制，普通消费者协会对保护互联网金融消费者权益即使有心，往往也无力承担这一职责。“一行三会”内设的金融消费者保护机构主要工作是一般性地推动金融机构完善消费者保护机制和进行消费者保护宣传，缺乏针对互联网金融机构的影响力与监督和指导的能力。

二是行业自律组织无法落实到金融机构层面。我国支付清算协会、银行业协会、证券业协会、保险行业协会等自律机构虽然已经成立多年，但是由于制度、机制、监管等方面原因，行业协会的行为监管功能没有很好的发挥，在金融消费者保护问题上的作为非常有限。中国互联网金融协会自成立至今，时日尚短，其基本职责包含“制定互联网金融领域业务和技术标准规范、职业道德规范和消费者保护标准，并监督实施，建立行业消费者投诉处理机制”等类似内容，在收到举报后，协会一般会转交相关部门处理，其惩戒措施只能涵盖到成员机构，这都决定了互联网金融协会作为空间亦十分有限。地方各类互联网金融协会也有明显的局限性。例如，各地网络贷款信息中介机构协会由具有特殊利益的 P2P 信息中介平台的集合而成，与互联网金融消费者群体的利益存在天然的对抗，缺乏动力涉足网络贷款金融消费者保护问题。最为重要的是，这些行业协会的建立得益于监管机构的协调，与监管者具有天然的紧密联系，但是缺乏监管者特有的惩戒手段，难以有效制衡协会成员。

⁴胡光志、周强：《论我国互联网金融创新中的消费者权益保护》，《法学评论》2014年第6期。

（五）救济困难：诉讼成本与收益不成比例

司法作为最后的救济途径，应当为互联网金融消费者提供公平、公正、有力的保护。但在实践中，司法救济并不充分。⁵大量网络贷款平台对于借款人及资金使用信息披露非常有限，导致网络贷款的贷款人无法判断借款人风险等级，同时平台明确表示不承诺保证客户本金的安全，导致网络贷款人在遭受投资损失时很难依据违反合同追究网络贷款中介机构的责任。即使互联网金融机构在营业时，未能完全履行监管机关要求的法定义务，由于投资者在取证、举证方面都处于不利地位，而且单个互联网金融消费者的损害通常不是很大，考虑到诉讼成本等问题，金融消费者很少也很难通过诉讼的途径使损害获得补偿。⁶考虑到当前大量互联网金融领域的风险事件都涉及刑事犯罪，司法机构先刑后民的程序安排，在很大程度上影响了互联网金融消费者的损失及时获得民事救济。此外，我国现行诉讼法律规定的不足⁷使得法院无法正常发挥其对于金融监管机构进行司法审查的作用，同时，互联网金融案件涉众特征也在一定程度上造成了法院对待此类案件的回避态度，这些也直接影响到了互联网金融消费者合法权益的保护。

四、案例复盘：泛亚事件中消费者保护机制落空的反思

（一）本源：恣意的现货电子盘

昆明泛亚有色金属交易所股份有限公司（以下简称“泛亚交易所”）成立于2011年2月16日，是昆明市政府批准成立的公司制大宗有色金属现货交易。《商品现货市场交易特别规定（试行）》（商务部令2013年第3号）对商品现货市场的监管权做了分配，具体而言县级以上人民政府商务主管部门负责本行政区域内的商品现货市场的行业管理，并按照要求及时报送行业发展规划和其他具体措施。泛亚交易所称其现货交易业务受昆明市人民政府监管并不准确，具体的说应该是与该交易所业务覆盖范围相对应的商务主管部门。

上述规章确定的监管立意并无明显不当，但是却忽略了现货市场电子化交易的现实。交易平台的收益主要来源于交易手续费等，为了扩大交易量，交易平台不惜亲自入局既当裁判又当运动员，大肆炒作现货商品，出现了“蒜你狠”、“豆你玩”、“姜你军”等现象，或者坐庄与客户对赌，乃至单边修改交易价格数据，使投资者损失惨重。但商务部2013年第3号令确定的监管规则并未覆盖上述问题。即便出现市场经营者侵占或挪用交易者的资金的行为，也仅能在非常有限的权限之内予以查处，包括责令交易所改正，在逾期

⁵肖晗、胡露：《中国消费纠纷公益诉讼机制的立法缺陷分析》，《消费经济》2015年第4期。

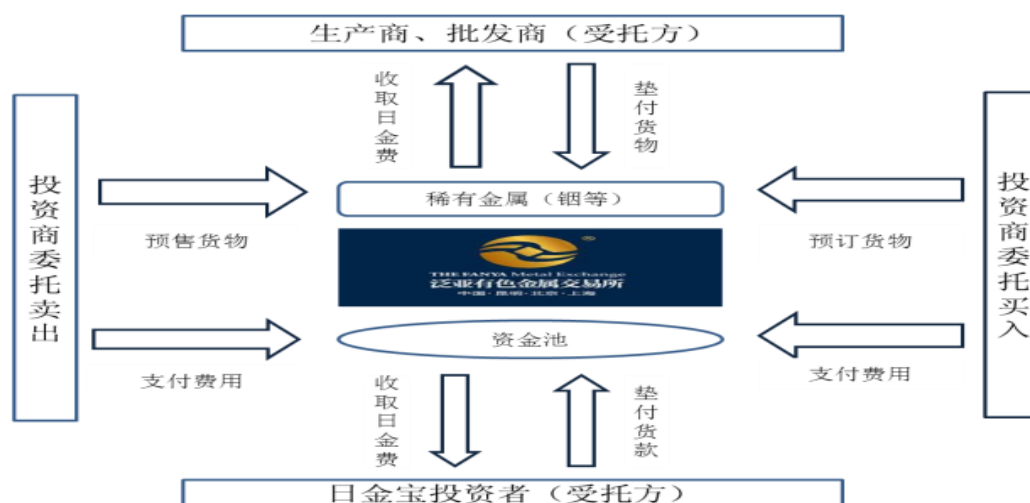
⁶尹优平：《互联网金融消费者保护》，《中国金融》2014年第12期。

⁷行政诉讼法律制度的不足表现为：法院受到司法审查的广度，即行政审判权的制约，导致相当数量的案件无法受理。司法审查深度决定了法院无权对证监会行为的合理性进行审查。现行行政诉讼法律制度的规定决定了法院只能对金融监管机构具体行政行为的合法性进行审查，审查范围极窄，而对仅有的具体行政行为审查也没有区分情况，缺乏可操作的判断标准，客观上增加了法院受理案件的难度。

不改时，才可以处一万元以上三万元以下罚款。这与不当交易可能带来的利润比较起来毫无震慑力可言。

（二）风险：膨胀的网贷资金池

为分析日金宝的本质，论者必须结合现货交易管理办法构建的规则体系。《根据昆明泛亚有色金属交易所现货委托受托业务管理办法（暂行）》，泛亚盈利和分配模式的核心内容包括买入（委托）和资金受托业务，以及卖出（委托）和货物受托业务两部分，现归纳如下：

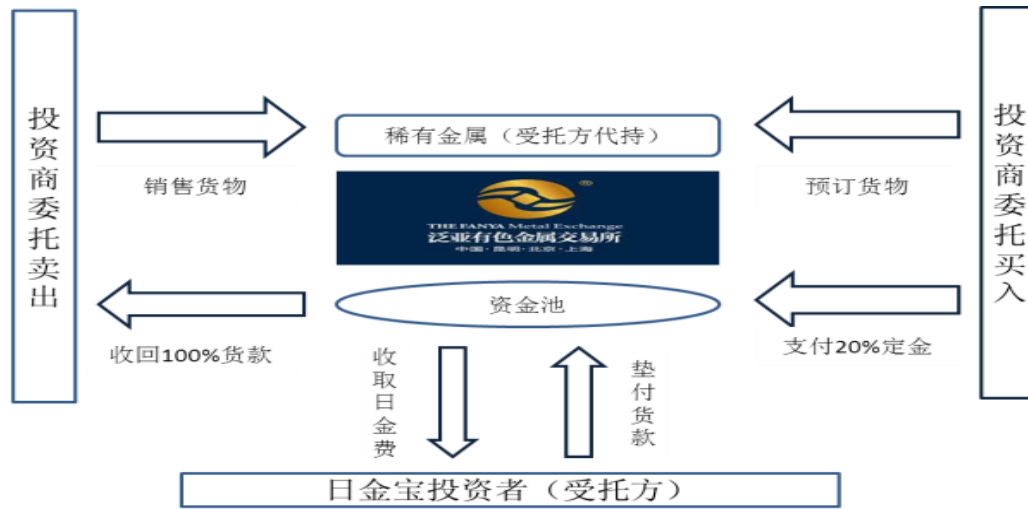


买入（委托）和资金受托业务由委托方的买入（委托）和受托方的资金受托共同组成。买入（委托）是指委托方委托受托方为其垫付货款买入货物，并将买入货物作为委托资产由受托方代为持有的行为。资金受托是指受托方为委托方垫付货款协助委托方买入货物，并代为持有委托方委托资产的行为。委托方向受托方支付日金。委托合同的双方与日金宝投资者（受托方）与投资商（委托方）。

卖出（委托）和货物受托业务由委托方的卖出（委托）和受托方的货物受托共同组成。货物受托是指委托方委托受托方代为其垫付货物进行卖出，并将卖出的货物获得的货款作为委托资产由受托方代为持有的交易方式。委托方向受托方支付委托日金。委托合同的双方为生产商、批发商（受托方）与投资商（委托方）。

但是在实际运营过程之中，泛亚的投资商主要就是由其特别批准的少数稀有金属的生产商和批发商。这些投资商具有排他性地将远低于泛亚价格的稀有金属在泛亚现货电子盘上出售的垄断权，由此卖出（委托）和货物受托业务名存实亡。投资商在泛亚交易平台上卖出稀有金属获得 100% 的货款，但是按照同样的价格同时买入的货物需要留下 20% 的货款作为多单的保证金。日金宝投资者为投资商的多单提供融资，以待持仓单的方式作为资金安全的保证。资金池中实际增加了 20% 的资金，该资金用于支付委托日金

费（化收益率 13.5%），余额是泛亚及代理的收入。



泛亚交易所“日金宝”业务本质上是在交易所的商品现货交易平台基础上新增互联网借贷平台的功能。交易所从事受托业务的投资者为资金池的出借方，委托方利用出借方的资金购买商品现货。质言之，日金宝业务是以稀有金属货物仓单做质押，由投资者向委托方提供贷款预付购货款，并得到相应利息收益。在“日金宝”业务整个流程中，泛亚交易所起互联网平台的作用，它的法律地位类似合同中的居间人。

日金宝的投资者与委托方的直接借贷行为属于民间借贷范畴，受合同法、民法通则等法律法规以及最高人民法院相关司法解释规范。泛亚所称的大量的民间资本通过泛亚交易所平台参与供应链金融，为产业提供大量资本支持的法律关系本质上是网络借贷。泛亚模式的存续和膨胀，必然需要一个越来越庞大的资金池吸收日金宝投资者的资金，转借给委托方，完成整个交易流程，并实现“收益”分配。资金池分配“收益”功能的存续依赖不断增加的后续投资者。

（三）扩散：第三方理财营销

泛亚作为区域性的现货电子盘交易所，主要通过遍布全国超过 400 多家的代理机构拓展业务，由代理机构与客户签约开户。代理机构的收益与签约客户资金投入量挂钩。为了实现盈利目的，很多代理机构未向客户解释投资的产品性质、结构及其相应风险，只是一味强调高收益率和每日资金实时到账，夸大“日金宝”的安全性。例如有授权服务机构在其网页上宣称“2015 投资新方向，不管有色金属涨跌如何，我们只拿每日收益！资金安全高收益！”等不实内容。

借助于授权代理机构的客户拓展，泛亚从一个地方性现货电子盘迅速发展为全国性的交易所。日金宝投资者不断增加的资金供给，有效延缓了泛亚交易所的崩盘，但同时也注定了流动性风险集中引爆的影响将波及全国各地的投资者。为了既获得夸大宣传可

能获得的高收益，又隔离崩盘可能引发的法律风险，泛亚交易所在不明确告知交易模式存在不可避免的巨大风险的情况下，轻描淡写地要求投资者在《风险告知书》上签字确认，“交易所严格禁止员工、会员、相关合作机构及其员工向您做出获利承诺及交易意见，……若发生，纯属其个人行为，本交易所不承担任何责任”，以此切割泛亚授权服务机构长期进行不正当宣传导致日金宝投资者盲目投资损失本金引发的法律责任风险。

（四）监管：长期“灯下黑”

1、现货电子盘的监管

商品现货市场并没有全国统一的监管规则。所有商品现货市场的持续经营必须符合《关于清理整顿各类交易场所切实防范金融风险的决定》（国发[2011]38号）及《国务院办公厅关于清理整顿各类交易场所的实施意见》（国办发[2012]37号），否则将被清理整顿。据此，除依法设立的证券交易所或国务院批准的从事金融产品交易的交易场所外，任何交易场所均不得将任何权益拆分为均等份额公开发行，不得采取集中竞价、电子撮合、匿名交易、做市商等集中交易方式进行交易；不得将权益按照标准化交易单位持续挂牌交易，任何投资者买入后卖出或卖出后买入同一交易品种的时间间隔不得少于5个交易日；除法律、行政法规另有规定外，权益持有人累计不得超过200人。

云南省交易场所清理整顿工作领导小组办公室根据上述规定，对泛亚有色金属交易所开展现场检查验收，但未发现泛亚有色金属交易所其在交易模式和交易机制中采用集合竞价、连续竞价、电子撮合、匿名交易、做市商等集中交易方式进行标准化合约交易，也未发现其开展的委托受托业务违反现行相关法律法规和有关规定。泛亚最终验收通过。此外，泛亚交易所自2014年12月8日起全面实现T+5和彻底实名制。单纯依照国务院清理整顿各类交易场所的相关规定，难以认定泛亚交易所违规。

但是，魔鬼藏在细节里。泛亚交易所的崛起，建构于操纵现货交易管理办法基础之上，由此构建起了整个泛亚模式的基石，也敲响了注定崩塌的丧钟。早在2014年底，期货研究员谭娜在《中国版庞氏骗局分析——泛亚交易模式之我见》中就对泛亚模式的分析也十分尖锐。报告认为，钢从市场流到泛亚，却没有出现过从泛亚流到市场。泛亚钢的价格从来都比现货市场价高25%-30%以上，因此从来没有被市场接受过，泛亚的钢库存只有进库，没有出库。加上泛亚钢的价格每年涨20%，永远高于现货市场价格，因此也永远不会有真正的买方。

如果价格每年不能维持20%的上涨，或者短时间内钢价格下跌超过20%，抑或资金流入泛亚的速度减缓，都会导致泛亚崩盘。而泛亚一旦崩盘，投资者拿不回本金，拿到的只是一堆货物。之后，泛亚的钢库存就会流到现货市场，钢的价格会从一吨几百万元甚至上千万元，快速下跌到50万元以下（以前曾是30万元/吨）。投资者的资金会瞬间蒸发。这将造成社会动荡，后果不堪设想。

对于上述不可避免的结局，泛亚交易所不可能不知道，甚至在要求投资者签订的包含在《入市协议》中的《风险告知书》中也隐晦地承认了投资者可能遭受较大亏损：“在某些市场情况下，您可能无法主动终止委托受托关系，承担因此导致您的资金或货物不能及时回笼的风险；在某些极端市场情况下，您可能存在因为待持委托资产价值减少，而委托方会员未能及时补足该部分款项，导致您与委托方的委托受托关系终止，而由此给您带来损失将由您承担。”通过要求投资者签订《风险告知书》，泛亚将崩盘风险转移到了投资者手上。

云南证监局曾在其网站明确指出泛亚有色金属交易所风险巨大，但是鉴于现货交易市场并不属于其监管范围，只能原则性地建议“谁审批、谁监管、谁担责”，加快完成清理整顿。同时，对于现货电子盘的监管方而言，包括《商品现货市场交易特别规定（试行）》在内的核心监管框架，并未赋予各级商务主管部门权力干预交易所的交易规则，进而难以判断泛亚模式的风险，只能根据清理整顿各类交易场所的相关法律文件，机械性地要求泛亚调整交易结构的形式，但是根本未能触及泛亚问题的核心。

2、网络借贷平台监管

2013年国务院办公厅107号文（《关于加强影子银行业务若干问题的通知》）对于网络金融活动首次明确提出了要求。金融机构借助网络技术和互联网平台开展业务，要遵守业务范围规定，不得因技术手段的改进而超范围经营，不得利用互联网技术违规从事金融业务，并由人民银行会同有关部门共同研究制定办法。2014年，在国务院对于互联网金融监管做出具体分工，确定银监会对于网络借贷的监管者地位。随后，银监会提出了网络借贷不得归集资金搞资金池运作，不得非法吸收公众资金等若干红线。

这些监管共识最终体现在了中国人民银行等十部委联合发布的《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》（银发[2015]221号）之中。据此，网络借贷要坚持平台功能，为投资方和融资方提供信息交互、撮合、资信评估等中介服务。网络借贷机构要明确信息中介性质，主要为借贷双方的直接借贷提供信息服务，不得提供增信服务，不得非法集资。《网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法（征求意见稿）》，进一步明确银行业监督管理机构负责对网络借贷信息中介机构业务活动制定统一的规则，具体监管工作将主要由地方金融监管部门进行。网络借贷机构不得直接或间接接受、归集出借人的资金。

泛亚模式的特点是在现货商品电子盘基础上内嵌网络贷款平台。泛亚模式的存续，需要一个越来越庞大的资金池吸收投资者的资金，转借给委托方，完成整个交易流程，并实现收益分配。一方面，必须承认泛亚的业务模式具有一定的隐蔽性，难以察觉。但是同时，金融监管部门在相当长的一段时间内仅仅通过宣誓性的方式确定网络贷款平台的若干业务红线，始终没有落实具体的监管措施，也没有监管人员审核网络借贷平台的运营模式是否触及这些红线，最终导致底线监管形同虚设，为泛亚模式的野蛮生长营造了制度环境。

回顾泛亚从崛起之崩塌的整个生命周期，泛亚交易所的买入（委托）和资金受托业务功能模块从未被监管者视为网络借贷平台加以约束，导致资金池规模日益膨胀，风险急剧扩散，在超过 420 亿的规模之后才砰然倒下。网络借贷平台监管缺位，是泛亚模式邪恶之花得以全面绽放的必要条件。

3、第三方理财的监管

2013 年国务院办公厅 107 号文规定了由人民银行会同有关部门共同研究制定办法的基本原则，但是由于第三方理财机构代销的各类具有理财性质的产品实际上法律关系并不相同，银行、证券、保险、信托都可能涉及。在目前分业经营、分业监管的大格局下，逐步演变为各监管部门分别制定金融产品销售办法的模式。

2013 年证监会第 91 号令（《证券投资基金销售管理办法》），设定了基金销售业务的门槛，未经注册并取得基金销售业务资格或者未经中国证监会认定的机构，不得办理基金的销售或者相关业务。2014 年银监会第 99 号文（《中国银监会办公厅关于信托公司风险监管的指导意见》）要求防止第三方非金融机构销售风险向信托公司传递。关于 99 号文的执行细则进一步明确禁止信托公司委托非金融机构推介信托计划禁止委托非金融机构以提供咨询顾问居间等方式直接或间接推介信托计划切断第三方风险向信托公司传递的渠道避免法律风险。

作为今后网络借贷监管核心规则的《网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法》仅规定网络借贷中介机构不得故意虚构、夸大融资项目的真实性、收益前景，隐瞒融资项目的瑕疵及风险，以歧义性语言或其他欺骗性手段等进行虚假片面宣传或促销等，捏造、散布虚假信息或不完整信息损害他人商业信誉，误导出借人或借款人。但是对于网络借贷产品借道第三方理财进行营销等问题仍然空白。这说明，从泛亚资金池轰然崩塌，导致投资者损失惨重至今，监管者对于泛亚模式得以迅速扩张的根源仍然缺乏认识。

时至今日，类泛亚模式仍然具有苟延残喘的空间。实际上，在网络借贷平台禁止线下销售 P2P 产品之后，大量网贷平台的线下门店正在在悄无声息地转做第三方理财，以此规避监管规则。没有第三方理财监管的疏漏，源于地方性现货交易所的泛亚，就不可能将触角伸向全国。

五、中国互联网金融消费者保护机制的重构：改革与建言

对互联网金融消费者权益的保护，必须立足国情，借鉴国外成熟经验，应充分考虑中国金融市场的发展阶段，在坚持一定前瞻性的同时，着眼于为已经暴露出来的突出问题提供解决方案，具体而言，主要包括以下六个方面：

（一）完善规制：压缩互联网金融机构机会主义行为

互联网金融市场的健康发展离不开完善的制度环境。在互联网金融法律关系中，互联网金融（中介）机构作为以追求利益最大化为目标的营利性商业组织，始终在信息占有与经济地位方面处于优势，在没有外部规则约束的情况下，根本没有动力维护其交易对手方（互联网金融消费者）的基本权益。因此，司法与监管等国家力量的介入必不可少。但是，无论是金融监管部门权力的运行，还是司法裁判的开展，都有赖于清晰而明确的法律框架。因此，加强互联网金融消费者的保护，首先必须以法律形式对互联网金融法律关系予以确定和厘清。

对此，有两种立法模式可供选择：一是分散模式。立法者逐步在人民银行法、银行法、证券法、保险法、信托法以及其它相关法律中，有针对性地对各领域涉及的互联网金融消费者保护法律要点加以专门规定，或者对诸如网络贷款、互联网支付、互联网基金销售、互联网信托、数字货币等领域的规章和规范性文件升级，进行专门立法，形成相对完整的互联网金融消费者保护法律框架。二是集中模式。立法者颁布统一的互联网金融消费者保护法案，借此全面修订和完善现存法律中有关互联网金融消费者保护的内容。从短期来看，宜从分散模式入手，利用证券法的修订契机，在该法中对股权众筹等互联网金融消费者保护进行专门规定。随后，银行法、保险法、信托法也应逐步引入上述方式。混合模式可以在短期提高互联网金融消费者保护相关立法的等级，为互联网金融消费者主张权利提供便利，也可以提高法院审判的稳定性和可预见性。在此期间，监管部门和司法机关都可以逐步积累经验。在条件成熟时，应采用集中立法模式，一体化修订和统一互联网金融消费者保护相关法律规定。

（二）深度监管：建立以权利保护为导向的监管体系

鉴于“一行三会”体制下的机构性监管模式，难以适应金融服务业逐渐走向混业经营的现实情况，2017年全国金融工作会议推动我国由机构性监管模式向功能性监管模式⁸改变。事实上，功能性监管模式亦并非毫无缺陷，美国在其1999年的《金融服务现代化法》中提出并采用的就是功能性监管的模式，但在金融危机之后，美国通过重新审视其金融监管体制架构，强调“无盲区、无缝隙”的全面监管理念，着力解决金融监管机构之间的协调和制衡问题，以期构建更为完整的金融消费者保护体系。

从长远的角度看，如果条件成就，设立一个综合性的金融监管机构无疑是金融混业经营趋势下，是能够实现有效监管的最佳方式。而在目前尚未设立综合的、独立的金融监管机构的情况下，互联网金融监管采取了根据传统金融监管对象相似度在“一行三会”层面进行行业细分的模式。具体而言，根据《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》确定的分工，监管机构必须制定和完善交易规则，细化互联网金融机构履行诚信义务、

⁸ 功能性监管是与机构性监管相对应的监管模式，指基于金融产品的基本功能进行监管，该种监管模式的优势在于能够实现跨产品、跨机构、跨市场的监管，减少监管机构之间的监管冲突和盲区。

告知义务、提示义务、守密义务的具体标准，以改变目前互联网金融消费者保护交易规则监管缺位、内容薄弱、体系零散、偏重原则性规定的现状。由于这种划分只能在互联网金融各种业态逐步稳定情况下才能够进行细分，难以及时有效地监管创新性或者综合性互联网金融。

此外，监管机构对互联网金融发展和创新中出现的消费者保护问题缺乏足够的关注和敏感，难以准确对互联网金融业务创新可能给金融消费者带来的损害进行预测，并及时制定交易规则，防范互联网金融机构在业务创新中，以所谓“风险自负”、“行业惯例”等名义侵害金融消费者的权益。为解决上述问题，国务院金融稳定发展委员会应该及时补位，把金融消费者权利保护最为一项核心的监管目标。质言之，为了保证良好的监管效果，国务院金融稳定发展委员会应该督促一行三会投入更多的监管资源对互联网金融机构在金融消费者保护层面进行规范，对其遵守相关规则的情况进行检查。比如，借鉴美联储的做法，开展定期的现场检查，对金融机构经营的合规性进行连续性评价，并将评价结果作为业务准入的义务之一。⁹

（三）降低成本：构建公正透明的纠纷处理机制

虽然互联网金融消费者在合法权益受损时可以通过诉讼途径来寻求保护，但是出于诉讼成本与结果不确定性等方面的考虑，如果权益受侵害程度并不严重，或者受损金额有限，同时又没有充分的胜诉把握，互联网金融消费者往往会选择放弃法律救济。另一方面，互联网金融产品种类繁多，涉及面甚广，法院受理的具体金融产品纠纷背后，往往涉及极其庞大的受害者群体。由于司法资源十分有限，我国又没有建立起完善的集团诉讼制度，法院审理案件的压力非常大。如果能以更温和、有效的方式将矛盾化解，使纠纷不至于诉至法院，则对互联网金融消费者、互联网金融机构以及司法机关来说，都百利而无一害。但是上述设想成立的前提在于，该纠纷解决机制的成本相对于诉讼而言更低。

有鉴于此，在互联网金融消费者投诉程序设置方面，可以遵循先内部解决，达不到满意结果时才诉诸外部程序处理的原则，即建立一个公正、透明的纠纷解决机制。该机构实际上类似于网上金融消费者调解与仲裁组织，可以由独立的法人企业负责运营。一旦互联网金融消费者与互联网金融机构无法私下达成和解协议，则互联网金融消费者单方可以提请互联网金融消费调解与仲裁组织解决纠纷。网上调解员与仲裁员可以由金融监管机构代表、金融机构行业协会代表与金融消费者代表三方构成。该组织的日常经费应由金融监管部门，在对侵害消费者权益的金融机构进行行政处罚的罚款中抵扣。这样，一方面降低了纠纷解决的成本，另一方面也可以对互联网金融机构进行一定威慑，即如果无法与互联网金融消费者私下和解，导致事态进一步扩大，一旦涉及违法行为，则可能面临严重的行政处罚。

⁹ 马洪雨、康耀坤：《危机背景下金融消费者保护法律制度研究》，《证券市场导报》2010年第2期。

同时，由于该纠纷解决机制有互联网金融消费者代表参与其中，并定期公布纠纷案件的类型与解决情况，可以在一定程度上提高纠纷解决机制的透明度和公信力。为进一步发挥该纠纷解决机制的潜在功能，还可以建立能够公开查询的互联网消费者投诉信息数据库，根据互联网消费者投诉的次数和所涉及金额进行分类、调查、核实、调解，并通过定期的信息分析，识别潜在的互联网金融消费者保护问题，为金融消费者保护法律制度的制定和完善提供参考。这有利于及时发现互联网金融机构的运营风险，对于非法集资、非法吸收公众存款等互联网金融领域频发的违法犯罪案件的预警也大有裨益。

（四）便利诉讼：保障互联网金融消费者维权

如上文所述，金融消费者保护问题仅仅在《消费者权益保护法》中获得部分的体现，导致互联网金融消费者诉诸消费者保护的基本法寻求权利救济的难度非常大。更何况，在现有法律制度下，互联网金融消费者在取证、举证方面都处于不利地位，而且个体损害通常不是很大，考虑到诉讼成本等问题，投资者很少也很难通过诉讼的途径使损害获得补偿。

在这种情形下，立法者可以着眼于当前互联网金融消费者的诉讼弱势地位，建立区别于普通消费者保护机制，针对互联网金融消费者保护问题的特别诉讼制度，包括结合《最高人民法院关于审理消费民事公益诉讼案件适用法律若干问题的解释》，由法律规定或者全国人大及其常委会授权的机关和社会组织（如消费者协会或专门的互联网金融消费者保护组织）提起的互联网金融消费民事公益诉讼。由这些机关和社会组织为公共利益需要，以代表人身份向法院起诉，确立消费者代表诉讼对同类互联网金融产品纠纷具有普遍适用性，并为互联网金融消费者诉讼设立特殊的程序与证据规则等，以提升互联网金融消费者维权的可行性。通过完善上述司法制度，互联网金融消费者整体的维权成本将大幅度降低。

此前，作为个体的互联网金融消费者为了维护自身权益，往往需要搜集大量资料，整理有关法律规定，分析业已公布的类似案件的法院判决，为此，互联网金融消费者维权要负担大量的人力与物力。在诉讼代表人担任此项任务之后，由于专业人员具有相对充足的背景资料，经常性地处理类似互联网金融纠纷，可以在相对较短的时间内对案件事实和法律问题做出基本判断，节约了交易成本，并能运用公共资源解决典型互联网金融维权案件，减少了互联网金融个人消费者的负担。自此，互联网金融消费者仅仅需要将相关纠纷向相关机关和社会组织进行报告，后续大量工作都可以由专业人士完成。

（五）主体匹配：建立完善的互联网金融分级机制

互联网金融消费者在接受金融产品及服务时，受制于专业知识的缺乏和信息掌握的缺陷，极易非理性地做出错误的投资决策，为防止互联网金融机构利用互联网金融消费者的非理性行为向其推送那些超出互联网金融消费者认知能力和风险承受底线的金融

产品和服务，有必要抬高这些金融产品和服务的准入门槛，实现对普通互联网金融消费者的保护。

通过禁止普通金融消费者参与高风险金融游戏而实现对其利益特殊保护的做法，在他国已有先例。针对我国国情，在具体的制度设计上，一要建立互联网金融产品分级制度，根据每类金融产品的特性，根据其风险状况以及容易理解程度，确定相应的等级，杜绝不适宜网上销售的金融产品面向普通互联网金融消费者。二要建立投资者分级机制，根据互联网金融消费者的资产状况、风险偏好、投资决策模式、需求和投资经验等，进行投资者分级，并针对不同的互联网金融消费者提供有针对性的互联网金融服务。为了保证互联网金融产品分级和互联网金融消费者分级的客观性，应该由“一行三会”的金融消费者保护部门共同设立金融产品评级和金融消费者分级的平台。互联网金融产品在向金融消费者发售之前，必须在向其主要监管部门备案过程中申请相应分级。互联网金融消费者应该主动到金融消费者保护平台完成个人的评级，随后才能购买互联网金融产品或者接受互联网金融服务。

互联网金融机构在撮合交易过程中必须保证互联网金融交易实现互联网金融产品分级与互联网金融消费者分类相匹配，限制不合格的互联网金融消费者进入与其风险承受与投资能力不匹配的高风险市场。仅在互联网金融机构明确告知其不符合评级标准，并充分揭示风险情况下，金融消费者仍然坚持购买特定金融产品或者金融服务，则互联网金融机构可以适当免责。此外，应加强有关立法，确保评估过程中，互联网金融消费者提供的各类材料，原则上应仅仅服务于最终订立的互联网金融产品交易活动，任何超出合同目的范围使用互联网金融消费者个人资料都必须征得本人的书面同意。

（六）关注风险：抓住关键合理分摊成本

保护互联网金融消费者权益也包含有加强互联网金融消费者自己责任承担能力、培养成熟互联网金融消费者的要义。就目前互联网金融的实际状况而言，占据主导地位的是缺乏互联网金融基本常识的个人消费者。不法互联网金融机构往往利用互联网金融消费者知识与经验的欠缺，通过对相关金融产品进行夸大，制造高收益的市场热点，趁机向互联网金融消费者兜售高风险产品，鼓动互联网金融消费者进行非理性的投资与消费，作为交易对手直接从中牟利，或者赚取代理费用与佣金。中国互联网金融市场违法犯罪行为相对于国外成熟资本市场更为猖狂，主要原因就在于此。

在这样的大背景下，与成本较高的互联网金融消费者个体自我学习相比，由设计与出售互联网金融产品，并具有专业知识的互联网金融机构进行相关互联网金融商品的风险揭示，成本将大幅度降低。该项费用应该由盈利性的互联网金融机构支出，而不应该主要由一般纳税人供养的监管机构分担。对于标准化具有证券性质的互联网金融产品，应该根据其性质强制发布详细的产品说明书，并在整个产品存续期进行持续性的信息披露，互联网金融机构违反信息披露业务则应承担严苛的法律责任。金融消费者对于互联

网金融产品的投资额度应该受到其个人资产总额和投资经历的限制，防止互联网金融机构针对高龄老人等互联网金融领域的弱势群体进行欺诈或者误导性销售。

此外，在互联网金融市场风险事故频发的背景下，互联网金融消费者仍然对高风险活动趋之若鹜，这一现象背后隐藏的事实在于，互联网金融消费者往往对其可以避免风险过于乐观，认为自己不会成为最后接盘者，如果操作得当，完全可以在市场高位时将其投资转嫁给后手，或者在多个平台进行投资分散风险。对于个人决策过程中不可避免的非理性缺陷，解决方案也仅能从个人决策模型中进一步发掘。对于陷入非理性炒作状态的互联网金融产品，揭示其它投资者已经面临的损失，或者类似交易中出现过的违法犯罪活动，往往比单纯揭示市场风险更有价值。在得与失之间，一般投资者对损失更为敏感。由于金融机构没有动力揭示已经发生的亏损事件，或者市场过度炒作中酝酿出的系统风险，金融监管部门应承担起此种情况下，强制要求互联网金融平台在明显位置及时、准确、完整地披露已经发生的互联网金融产品违约或者可能陷入支付不能的信息。

第二部分：2016 年中国金融消费者/投资者 保护政策动态与述评

第一篇：2016 年中国银行、信托业消费者保护

一、重要政策、法规和事件回顾

(一) 1 月 18 日，国务院发布《推进普惠金融发展规划（2016-2020 年）》，明确普惠金融是指立足机会平等要求和商业可持续原则，以可负担的成本为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务；小微企业、农民、城镇低收入人群、贫困人群和残疾人、老年人等特殊群体是当前我国普惠金融重点服务对象。《规划》也特别强调要加大金融消费者权益保护力度，具体包括：加强金融消费者权益保护监督检查，及时查处侵害金融消费者合法权益行为，维护金融市场有序运行；金融机构要担负起受理、处理金融消费纠纷的主要责任，不断完善工作机制，改进服务质量；畅通金融机构、行业协会、监管部门、仲裁、诉讼等金融消费争议解决渠道，试点建立非诉第三方纠纷解决机制，逐步建立适合我国国情的多元化金融消费纠纷解决机制等。

(二) 3 月 16 日，第十二届全国人民代表大会第四次会议通过《中华人民共和国慈善法》，设专章规定了慈善信托，通过信托等方式发展慈善事业，弘扬慈善文化，规范慈善活动，保护慈善组织、捐赠人、志愿者、受益人等慈善活动参与者的合法权益，促进社会进步，共享发展成果。

(三) 3 月 18 日，中国银监会办公厅制定了《关于进一步加强信托公司风险监管工作的意见》，目的是有效解决 2015 年信托监管有效性检查发现的问题以及日常监管薄弱环节，进一步提高信托公司风险监管前瞻性、主动性和有效性，防范化解信托业风险，严守风险底线，促进信托业稳健发展。

(四) 3 月 23 日，国家发展改革委、中国人民银行发布《关于完善银行卡刷卡手续费定价机制的通知》，要求进一步降低商户经营成本，扩大消费。《通知》要求降低发卡行服务费费率水平、降低网络服务费费率水平、调整发卡行服务费、网络服务费封顶控制措施、对部分商户实行发卡行服务费、网络服务费费率优惠措施、在收单环节服务费实行市场调节价等。

(五) 3 月 30 日，中国人民银行、中国银监会发布《关于加大对新消费领域金融支持的指导意见》，强调维护金融消费者权益，要求引入社会征信机构或吸收社会资本成立独立的第三方机构，搭建消费信用信息平台，优化信用环境；加强金融消费者教育，完善金融消费纠纷受理处理机制；建立消费领域新产品、新业态、新模式的信贷风险识别、预警和防范

机制，提升风险防控能力。

（六）4月18日，中国人民银行发布《关于信用卡业务有关事项的通知》，明确对信用卡透支利率实行上限和下限管理，取消信用卡滞纳金，发卡机构对向持卡人收取的违约金和年费、取现手续费、货币兑换费等服务费用不得计收利息等。

（七）5月13日，中国银监会发布《关于规范商业银行代理销售业务的通知》。针对近年来商业银行代理销售业务中出现的误导销售、未经授权代理销售、私自销售产品以及与合作机构风险责任不清等问题，进一步规范商业银行代理销售业务，保护投资者合法权益，促进代理销售业务健康有序发展。明确商业银行开展代销业务，应当加强投资者适当性管理，充分揭示代销产品风险，向客户销售与其风险承受能力相匹配的金融产品。

（八）6月8日，中国银监会公布《银行卡清算机构管理办法》，进一步促进我国银行卡清算市场健康发展，规范银行卡清算机构管理，保护当事人合法权益。《办法》特别强调了保护银行卡当事人的相关信息，规定银行卡清算机构和境外机构应当对从银行卡清算服务中获取的身份信息、账户信息、交易信息以及其他相关敏感信息等当事人金融信息予以保密；除法律法规另有规定外，未经当事人授权不得对外提供。银行卡清算机构和境外机构为处理银行卡跨境交易且经当事人授权，向境外发卡机构或收单机构传输境内收集的相关个人金融信息的，应当通过业务规则及协议等有效措施，要求境外发卡机构或收单机构为所获得的个人金融信息保密。

（九）8月24日，为加强对网络借贷信息中介机构业务活动的监督管理，促进网络借贷行业健康发展，经国务院批准，中国银监会、工业和信息化部、公安部、国家互联网信息办公室制定并联合颁布了《网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法》。《办法》的主要内容包括：一是界定了网贷内涵；二是确立了网贷监管体制；三是明确了网贷业务规则，坚持底线思维，加强事中事后行为监管；四是对业务管理和风险控制提出了具体要求，实现《办法》与刑事法律中非法集资有关规定衔接，引导网贷机构遵循小额分散原则，避免刑事执法混乱，规范行业乱象；五是注重加强消费者权益保护，明确对出借人进行风险揭示及纠纷解决途径等要求以及出借人应当具备的条件，明确了纠纷、投诉和举报等解决渠道和途径，确保及时有效地解决纠纷、投诉和举报等，保护消费者合法权益；六是强化信息披露监管。

《办法》的制定和出台，始终坚持服务实体经济主旨，坚持风险底线思维，坚持发展和规范并举，坚持保护投资者权益和提高公众风险意识并重，为网贷行业的规范发展提供了制度依据。

（十）9月18日，根据国务院打击治理电信网络新型违法犯罪部际联席会议的统一部

署，中国银监会、公安部为维护公民、法人和其他组织的合法财产权益，减少电信网络新型违法犯罪案件被害人的财产损失，确保依法、及时、便捷地返还已冻结资金，研究制定了《电信网络新型违法犯罪案件冻结资金返还若干规定》。《规定》明确了公安机关、银行业金融机构返还的工作原则、职责，返还条件、程序和方法以及被害人的义务。《规定》要求银行业金融机构要依照有关法律、行政法规和《规定》，及时协助公安机关实施涉案冻结资金返还工作。银行业监督管理机构负责督促、检查辖区内银行业金融机构协助查询、冻结、返还工作，并就执行中的问题与公安机关进行协调。

（十一）9月23日，最高人民法院、最高人民检察院、公安部、工业和信息化部、中国人民银行、中国银监会联合发布《关于防范和打击电信网络诈骗犯罪的通告》，要求公安机关要主动出击，将电信网络诈骗案件依法立为刑事案件；电信企业（含移动转售企业）要严格落实电话用户真实身份信息登记制度；各商业银行要严格落实“同一客户在同一商业银行开立借记卡原则上不得超过4张”等规定；严禁任何单位和个人非法获取、非法出售、非法向他人提供公民个人信息；电信企业、银行、支付机构和银联，要切实履行主体责任，对责任落实不到位导致被不法分子用于实施电信网络诈骗犯罪的，要依法追究责任。

（十二）10月8日，中国人民银行发布《关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》。通过加强账户实名制管理、转账管理、银行卡业务管理、强化可疑交易监测、健全紧急止付和快速冻结机制等措施，有效防范电信网络新型违法犯罪，切实保护金融消费者的财产安全和合法权益。

（十三）10月13日，中国银监会印发《关于〈P2P网络借贷风险专项整治工作方案〉的通知》，针对近年来网贷行业所集聚的风险和一系列风险事件，提出了整治的要求：一是在市场主体层面，要求着力扶优抑劣，支持鼓励依法合规的网贷机构开展业务，促其健康发展，整治和取缔违法违规的网贷机构；二是在市场环境层面，要求加强规范优化，扭转行业机构异化趋势，实现正本清源，强化风险教育，引导出资人理性出资；三是在机制层面，要求坚持标本兼治，建立行业长效规范机制，消除监管空白，实现规范创新兼顾发展，形成良性循环。

（十四）10月13日，中国人民银行、中央宣传部、中央维稳办、国家发展改革委、工业和信息化部、公安部、财政部、住房城乡建设部、工商总局、国务院法制办、中国银监会、中国证监会、中国保监会、国家网信办、国家信访局、最高人民法院、最高人民检察院联合印发《通过互联网开展资产管理及跨界从事金融业务风险专项整治工作方案》的通知。

《实施方案》明确了“坚持实质穿透，明确职责分工；坚持全面覆盖，实施分层整治；坚持

整治并举，建立长效机制”的工作原则，集中力量对以下领域开展专项整治：一是具有资产管理业务相关资质，但开展业务不规范的互联网企业；二是未取得金融业务资质，跨界开展金融活动的互联网企业；三是具有多项金融业务资质，综合经营特征明显的互联网企业。专项整治坚持防治结合，通过督促整改一批、取缔关停一批等措施，对整治中发现的问题进行分类处置；同时鼓励和保护有益的创新，形成正向激励机制，正本清源；并建立健全行业奖惩机制、举报机制、信息披露和投资人保护机制，实现规范与创新并重，促进行业良性发展。

《实施方案》结合从业机构的持牌状况和主营业务特征，明确了整治工作职责分工。对于持有金融业务牌照但开展业务不规范的从业机构，由牌照主管部门进行整治；对不持有金融牌照，但具备 P2P 网络借贷、股权众筹、互联网保险、第三方支付特征的从业机构，按照相关分领域方案进行整治；对不持有金融业务牌照，且不具备上述特征的从业机构，由省级人民政府统一组织，采取“穿透式”监管方法，对业务实质进行界定，落实整治责任。

（十五）11 月 7 日，全国人民代表大会常务委员会发布《中华人民共和国网络安全法》，该法为保障网络安全，维护网络空间主权和国家安全、社会公共利益，保护公民、法人和其他组织的合法权益，促进经济社会信息化健康发展而制定，自 2017 年 6 月 1 日起施行。针对个人信息容易泄露等社会问题，该法规定：网络产品、服务具有收集用户信息功能的，其提供者应当向用户明示并取得同意；网络运营者不得泄露、篡改、毁损其收集的个人信息；任何个人和组织不得窃取或者以其他非法方式获取个人信息，不得非法出售或者非法向他人提供个人信息。

（十六）11 月 24 日，中国人民银行发布《关于加强征信合规管理工作的通知》，针对发现个别商业银行员工（含劳务派遣员工）利用职务便利，违规查询、下载和非法出售金融信用信息基础数据库个人征信信息的情况，提出进一步加强征信合规管理工作的要求，加强个人征信信息保护力度，改善社会融资环境。《通知》要求商业银行全面开展征信合规自查自纠工作，自查工作进行抽查，强征信合规管理、保障征信信息安全，加强征信合规教育。

（十七）12 月 9 日，根据国务院关于研究解决电信网络新型违法犯罪案件冻结资金及时返还问题的工作部署，为切实维护人民群众财产权益，进一步做好电信网络新型违法犯罪案件冻结资金返还工作，在《电信网络新型违法犯罪案件冻结资金返还若干规定》的基础上，中国银监会办公厅、公安部办公厅发布了《关于印发电信网络新型违法犯罪案件冻结资金返还若干规定实施细则的通知》，明确了电信网络新型违法犯罪案件冻结资金返还的实施细则。

（十八）12 月 12 日，中国银监会批复同意中国信托登记有限责任公司开业，核准其业务范围如下：集合信托计划发行公示；信托产品及其信托受益权登记，包括：预登记、初始

登记、变更登记、终止登记、更正登记等；信托产品发行、交易、转让、结算等服务；信托受益权账户的设立和管理；信托产品及其权益的估值、评价、查询、咨询等相关服务；信托产品权属纠纷的查询和举证；提供其他不需要办理法定权属登记的信托财产的登记服务。中国信托登记有限责任公司的成立标志着中国银监会对我国信托业发展“一体三翼”（即以监管部门为监管主体，行业自律、市场约束、安全保障为补充的多层次、多维度的信托业风险防控体系）战略构想全面形成，对于信托业规范成长和转型升级具有积极而深远的意义。

（十九）12月27日，中国人民银行制定发布《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》。根据该办法，金融消费者的范围为指购买、使用金融机构提供的金融产品和服务的自然人。在中国境内依法设立的银行业金融机构和提供跨市场、跨行业交叉性金融产品和服务的其他金融机构以及非银行支付机构都适用该办法。

（二十）12月29日，中国人民银行、发展改革委、教育部、公安部、财政部、商务部、税务总局、工商总局、质检总局、中国银监会、中国证监会、中国保监会、外汇局、最高人民法院联合印发《关于促进银行卡清算市场健康发展的意见》。《意见》按照“市场主导、创新发展”的原则，从法律制度、技术标准、财税政策等方面夯实银行卡清算市场发展的基础，从市场准入、价格形成、消费者权益保护、市场规范等方面健全银行卡清算服务的市场化机制，推动构建多层次、可持续的银行卡清算服务体系，鼓励新兴技术与支付服务融合应用，促进银行卡支付服务供给水平不断提升。

（二十一）此外，中国银监会还持续指导中央国债登记结算有限责任公司完善全国银行业理财登记系统规则。如2016年6月27日，为全面加强理财投资风险监测，切实做好理财产品投资资产的信息登记工作，指导中央国债登记结算有限责任公司发布《关于进一步明确理财投资信息登记要求的通知》；7月20日，为规范银行业金融机构与全国银行业理财信息登记系统的联网工作，加强理财数据传输的安全性、稳定性、保密性，中央国债登记结算有限责任公司研究并制定了《银行业金融机构与全国银行业理财信息登记系统联网标准》，要求申请联网的机构须按照该标准开展联网工作，已联网的机构若存在不符合标准的情况，应在2016年8月31日前完成整改工作；11月9日，为进一步优化全国银行业理财信息登记系统性能，提高用户便利性，中央国债登记结算有限责任公司发布《关于进一步优化全国银行业理财信息登记系统相关功能的通知》，新增理财登记系统部分功能。

二、总结与点评

（一）总结

2016年中国银行业、信托业的金融消费者保护政策主要有以下六方面特点：

一是互联网金融各业态进一步得到规范，监管规则日益明晰。银行业等金融监管机构对以P2P网络借贷、通过互联网开展金融业务等机构和市场进行专项整治，并加强了日常监管，有关部门的监管职责界限日益清晰，监管真空和漏洞得以有效弥补，相较2015年恶性风险事件大幅减少。

二是电信网络新型违法犯罪得到有效遏制，监管合力的效果日益显现。电信网络新型违法犯罪严重危害人民群众财产安全和合法权益，损害社会诚信和社会秩序。自2015年10月国务院打击治理电信网络新型违法犯罪工作部际联席会议部署在全国开展专项行动以来，打击治理工作取得了阶段性成效，但电信网络新型违法犯罪的高发势头没有从根本上得到遏制，形势依然严峻。中国人民银行、中国银监会等金融监管机构深入分析了其中支付环节存在的主要问题，从加强账户实名制、阻断电信网络新型违法犯罪资金转移的主要通道、加强个人支付信息安全保护、建立个人资金保护长效机制等方面采取有效措施，筑牢金融业支付结算安全防线。

三是加强金融消费者个人信息保护。加强金融消费者的信息安全管理，防止消费者信息泄露；加强营业场所管理，严防不法分子在银行营业场所从事非法或违规活动，切实保障金融消费者的合法权益。随着《中华人民共和国网络安全法》的颁布，包括金融消费者在内的各类个人信息保护已具有比较健全的法律保障，将进一步促进我国经济社会信息化的健康发展。据报道，2016年12月25日，在广东全省21市警方联手开展的“安网7号”打击收网行动中，侦破案件120余宗，450余名犯罪嫌疑人因盗窃公民个人信息被抓获，缴获公民个人信息2.3亿条。

四是银行卡及相关清算业务的规范越来越细致，金融消费者的权益保护措施得到进一步加强。相关监管政策既降低了银行卡的使用费用，规范了银行卡的计息方法，又加强了对相关银行相关业务的监管力度，限制了银行等机构对银行卡使用规则的自定权利。

五是银行理财产品、信托产品的统一登记功能得到加强。中央国债登记结算公司于2013年建立了全国银行业理财信息登记系统；2016年发布《银行业金融机构与全国银行业理财信息登记系统联网标准》。银行理财产品的登记规则更加完善，系统功能更加优化，信息登记更加准确。根据监管规定，未在“理财登记系统”进行登记、获得系统自动赋予的登记编

码的理财产品，银行不得发行和销售。银行理财产品的投资者既可以要求银行提供产品登记编码，也可以在“中国理财网”查询产品登记编码，随时查看在售、存续的一般个人类理财产品信息并进行产品对比，查询私人银行专属、机构专属和银行同业专属理财产品，核实所购买的理财产品是否为银行发行的正规理财产品，从而有效防范“虚假理财”和“飞单”。2016年12月19日，中国信托登记有限责任公司在上海完成工商设立登记，成为全国唯一的信托产品集中登记平台、统一发行交易平台和信托业运行监测平台。

六是继续健全金融消费纠纷解决机制。相关监管政策一方面要求银行业等金融机构依法处理消费者投诉，协调银行业等金融机构和消费者解决消费纠纷，督促银行业金融机构针对投诉暴露的问题积极改进产品和服务，引导消费者依法维权；另一方面大力推动银行业消费纠纷第三方调解机制建设，充分发挥自律组织和第三方专业纠纷处理机构的资源和优势，增进消费纠纷调解的独立性和社会公信力。

七是金融消费者保护的制度体系愈加完善。相关金融监管部门积极贯彻落实《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》相关要求，加快建立完善金融消费者权益保护规章制度，如工商总局代国务院起草并公布《消费者权益保护法实施条例（征求意见稿）》，要求金融服务经营者应当依法保护金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等合法权利，不得有法定的侵害金融消费者合法权益的行为。金融消费者权益保护检查也逐渐成为常态化的工作机制，如中国人民银行制定了《金融消费者权益保护检查手册》，指导分支机构的监督检查工作，将金融消费者权益保护监督检查项目纳入中国人民银行随机抽查名录，建立中国人民银行系统金融消费者权益保护市场主体名录库和执法检查人员名录库等。

（二）点评

当前我国银行、信托业消费者的保护取得了一定的成果，但还有需要进一步完善的内容。

一是要确保金融消费者权益保护工作的各项要求落到实处。中国人民银行在金融消费者权益保护监督检查工作中发现，部分机构在金融消费者保护制度建设与执行、格式条款、个人金融信息保护、银行卡业务等方面仍然存在不少问题，需在建立健全金融消费者权益保护内控制度、严格落实实名制、规范管理客户备付金等方面加强落实各项要求。

二是要将消费者权益保护的相关要求融入银行业等金融机构的公司治理、经营发展战略和产品的创新发展之中，通过内部建章立制等措施履行消费者保护职责，守住合规底线。银行、信托业要继续完善投资者适当性制度，规范销售、代销业务管理，杜绝虚假承诺、误导销售和欺诈营销。对销售的所有产品都必须向客户说明其性质、投向和可能的风险，杜绝含

糊其辞，防范他方盗用银行、信托公司等金融机构名义，杜绝只收费不负责。

三要坚持培育以金融消费者权益为重的行业文化。银行业、信托业等金融机构要认真吸取有益经验与教训，准确把握“卖者尽责、买者自负”等涉及金融消费者权益的政策含义，谨慎、勤勉地履行受托责任，构建以金融消费者权益为重的风控文化和经营理念，加强金融消费者教育引导，继续开展“普及金融知识”等公益活动，将消费者权益保护宣传教育常态化，为整个行业的健康发展打造良好的发展环境。

四是普惠金融的发展空间和力度仍有待提升。普惠金融是我国全面建成小康社会的必然要求，有利于促进金融业可持续均衡发展，推动大众创业、万众创新，助推经济发展方式转型升级，增进社会公平和社会和谐。银行和信托公司要顺应我国经济结构调整、产业转型升级的大趋势，按照有利于提升服务实体经济的效率、有利于降低金融风险、有利于保护消费者和投资者的合法权益积极开展创新，进一步丰富金融产品的供给，提高客户服务质量，为金融消费者提供普适性、多样性和个性化兼具的产品和服务选择。

三、附表：2016年银行、信托业金融消费者保护重要法律文件索引

序号	文件名称	发布单位	文件制定或发布日期
1	推进普惠金融发展规划（2016-2020年）	国务院	1月18日
2	中华人民共和国慈善法	全国人民代表大会	3月16日
3	关于进一步加强信托公司风险监管工作的意见	中国银监会办公厅	3月18日
4	关于完善银行卡刷卡手续费定价机制的通知	国家发展改革委、中国人民银行	3月23日
5	中国人民银行、中国银监会关于加大对新消费领域金融支持的指导意见	中国人民银行、中国银监会	3月24日
6	关于信用卡业务有关事项的通知	中国人民银行	4月18日
7	中国银监会关于规范商业银行代理销售业务的通知	中国银监会	5月5日
8	银行卡清算机构管理办法	中国银监会	6月8日
9	《消费者权益保护法实施条例》（征求意见稿）公开征求意见的公告	国家工商行政管理总局	8月5日
10	网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法	中国银监会、工业和信息化部、公安部、国家互联网信息办公室	8月24日
11	关于印发电信网络新型违法犯罪案件冻	中国银监会、公安部	9月18日

	结资金返还若干规定的通知		
12	关于防范和打击电信网络诈骗犯罪的通告	最高人民法院、最高人民检察院、公安部、工业和信息化部、中国人民银行、中国银监会	9月23日
13	关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知	中国人民银行	10月8日
14	关于《P2P网络借贷风险专项整治工作实施方案》的通知	中国银监会	10月13日
15	关于印发《通过互联网开展资产管理及跨界从事金融业务风险专项整治工作实施方案》的通知	中国人民银行、中央宣传部、中央维稳办、国家发展改革委、工业和信息化部、公安部、财政部、住房城乡建设部、工商总局、国务院法制办、中国银监会、中国证监会、中国保监会、国家网信办、国家信访局、最高人民法院、最高人民检察院	10月13日
16	中华人民共和国网络安全法	全国人民代表大会常务委员会	11月7日
17	关于加强征信合规管理工作的通知	中国人民银行	11月24日
18	关于印发电信网络新型违法犯罪案件冻结资金返还若干规定实施细则的通知	中国银监会办公厅、公安部办公厅	12月2日
19	关于中国信托登记有限责任公司开业的批复	中国银监会	12月12日
20	中国人民银行金融消费者权益保护实施办法	中国人民银行	12月27日
21	关于促进银行卡清算市场健康发展的意见	中国人民银行、发展改革委、教育部、公安部、财政部、商务部、税务总局、工商总局、质检总局、中国银监会、中国证监会、中国保监会、外汇局、最高人民法院	12月29日

第二篇：2016 年中国资本市场中小投资者保护

一、重要政策、法规和事件回顾

（一）2016 年 1 月 1 日，中国证监会的一系列新股发行制度规则正式施行，具体包括有《证券发行与承销管理办法》、《首次公开发行股票并上市管理办法》、《首次公开发行股票并在创业板上市管理办法》以及《关于首发及再融资、重大资产摊薄即期回报有关事项的指导意见》。主要内容包括：一是采纳完善弃购股份处理的建议，对投资者弃购的股份，允许承销商按事先公布的原则配售给其他参与申购的投资者；二是完善现有的报价剔除机制，规定若最高申报价格与最终确定的发行价格相同时，剔除比例可以少于 10%，避免出现相同报价中部分投资者被剔除的不公平情形；三是修改了照顾说明书准则，增加并细化了相关的信息披露要求；四是在招股说明书准则中，增加了摊薄即期回报分析的假设前提、参数设置、计算过程等披露要求。从 2016 年 1 月 1 日起，新股发行将按照新的制度执行。投资者申购新股时无须再预先缴款，小盘股将直接定价发行，发行审核将会更加注重信息披露要求，发行企业和保荐机构需要为保护投资者合法权益承担更多的义务和责任。

（二）2016 年 3 月 12 日，中国证监会主席刘士余在十二届全国人大四次会议记者会上表示，中国资本市场的改革必须立足中国国情。股票发行注册制改革需要较长时间，不能“单兵突进”。目前谈中国证券金融公司的退出为时尚早。熔断机制运行结果与初衷背离，未来几年我国以中小投资者为主体的市场结构不会发生根本性变化，不具备推出熔断机制的基本条件。

（三）2016 年 4 月 1 日，国务院日前批转国家发改委《关于 2016 年深化经济体制改革重点工作的意见》。《意见》提出，推进股票、债券市场改革和法治化建设，促进多层次资本市场健康发展，提高直接融资比重。适时启动“深港通”。严厉打击证券期货领域的违法犯罪活动，坚决守住不发生系统性区域性风险的底线。

（四）2016 年 4 月 16 日，中国证监会主席刘士余在深圳召开部分机构座谈会。刘士余表示，证券公司、基金公司等机构要稳健经营，规范管理，提升内控水平，培育公司文化，打造百年老店。各市场机构要恪尽职守，切实履行诚实信用、勤勉尽责的法定义务，把保护投资者合法权益放在更加重要的位置。

（五）2016 年 4 月 29 日，中国证监会发布修订后的《证券投资基金管理办法》，

自6月1日起实行。按照《办法》，投保基金职责是：为建立防范和处置证券公司风险的长效机制，维护社会经济秩序和社会公共利益，保护证券投资者的合法权益，促进证券市场有序、健康发展。

（六）2016年5月29日，证监会有关人士日前表示，证监会将进一步修订上市公司信息披露管理办法，严查信息披露不真实、“忽悠式”重组、不履行承诺及财务欺诈等违法违规行为。

（七）2016年12月16日，中国证监会发布了《证券期货投资者适当性管理办法》，自2017年7月1日起施行。该《办法》共43条，作为投资者适当性管理的基本规范，针对适当性管理中的实际问题，主要规定了以下制度安排：一是形成了依据多维度指标对投资者进行分类的体系，统一投资者分类标准和管理要求，解决了投资者分类无统一标准、无底线要求和分类职责不明确等问题；二是明确了产品分级的底线要求和职责分工，建立层层把关、严控风险的产品分级机制，建立了监管部门确立底线要求、行业协会制定产品或者服务风险等级名录、经营机构具体划分产品或者服务风险等级的产品分级体系；三是规定了经营机构从了解投资者到纠纷处理等各个环节应当履行的适当性义务，全面从严规范相关行为，突出了适当性义务规定的可操作性，细化其具体内容、方式和程序，避免成为原则性的“口号立法”；四是突出对于普通投资者的特别保护，向投资者提供有针对性的产品及差别化服务；五是强化了监管职责与法律责任，针对各项义务制定了相应的违规罚则，确保适当性义务落到实处。

（八）2016年12月30日，证监会主席刘士余在全系统年终监管工作座谈会上强调，对市场乱象要始终有刮骨疗毒、猛药去疴的决心和魄力，对相关主体违规必查，各个环节有责必追，监管手段用好用足，监管领域全面覆盖，真正保护好中小投资者合法权益。

二、总结与点评

2015年中国证券市场的中小投资者保护体现出以下三个特点：

一是移送成案率创历史新高，综合执法成效进一步显现。2016年，证监会系统共受理违法违规有效线索603件，启动调查551件；新增立案案件302件，比前三年平均数量增长23%；新增涉外案件178件，同比增长24%；办结立案案件233件，累计对393名涉案当事人采取限制出境措施，冻结涉案资金20.64亿元；55起案件移送公安机关追究刑事责任，公安机关已对其中45起立案侦查。

二是从严监管防范风险。2016 年市场风险事件频发，监管层针对市场存在的问题积极加强风险管理，进一步完善监管法规，针对违规违法行为加大查处力度，完善跨市场、跨境风险监测信息系统，建立健全系统性风险预警防范和应急处置机制。对于防范市场风险、维护市场稳定、保护投资者合法权益发挥了重要保障作用。

三是对证券市场投资者开展适当性管理。首次对投资者基本分类做出了统一安排，明确了产品分级和适当性匹配的底线要求，系统规定了经营机构违反适当性义务的处罚措施。

三、附表：2016 年证券市场中小投资者保护重要法律文件索引

序号	文件名称	发文单位	颁布时间
1	证券发行与承销管理办法	中国证监会	1 月 1 日
2	首次公开发行股票并上市管理办法	中国证监会	1 月 1 日
3	首次公开发行股票并在创业板上市管理办法	中国证监会	1 月 1 日
4	关于首发及再融资、重大资产重组摊薄即期回报有关事项的指导意见	中国证监会	1 月 1 日
5	证监会批准了中证中小投资者服务中心有限责任公司报送的《持股行权试点方案》	中证中小投资者服务中心有限责任公司	2 月 19 日
6	证券投资者保护基金管理办法	中国证监会	4 月 29 日
7	期货投资者保障基金管理办法及配套规定	财政部、中国证监会	11 月 11 日
8	证券期货投资者适当性管理办法	中国证监会	12 月 16 日

第三篇：2016 年中国保险消费者保护

一、重要政策、法规和事件回顾

（一）2016 年 1 月 25 日，经国务院同意，中国保监会发布《关于中国风险导向的偿付能力体系正式实施有关事项的通知》，决定结束保险业偿付能力监管体系的“双轨并行”的过渡期状态，正式切换为中国风险导向的偿付能力体系（简称“偿二代”）。按照偿二代第三支柱市场约束机制的要求，保监会指导保险公司在公司官网和中国保险行业协会网站上，公开披露偿付能力季度报告摘要，获得了新闻媒体、保险消费者、证券分析师等相关方的广泛关注，市场监督约束作用得到有效发挥。

（二）为规范中短存续期业务发展，落实“保险业姓保”的政策理念，2016 年保监会先后出台了《关于规范中短存续期人身保险产品有关事项的通知》、《关于进一步完善人身保险精算制度有关事项的通知》、《关于强化人身保险产品监管工作的通知》和《关于进一步加强人身保险监管有关事项的通知》等多项规定，对中短存续期业务的规模、经营管理等进行限制和规范，促进人身保险公司不断调整和优化业务结构，加大供给侧结构性改革力度。重要的政策措施包括：一是进一步将人身保险产品主要年龄段的死亡保险金额比例要求由 120% 提升至 160%。该风险保障要求已超过美国、欧洲、亚洲等世界主要国家和地区保险监管部门要求；二是规范产品开发设计和强化产品后端管理。要求保险公司不得将终身寿险、年金保险、护理保险设计成中短存续期产品，坚持上述产品的风险保障和长期储蓄属性。同时，加强产品备案管理和事后抽查，建立或强化产品退出机制、问责机制、回溯机制、信息披露机制和新型产品管理；三是加强人身保险公司分支机构市场准入监管，支持积极发展风险保障型和长期储蓄型业务的保险公司新设分支机构，限制存在违法违规行为、重大风险问题以及业务结构不符合要求的公司新设分支机构；四是完善中短存续期产品配套监管政策。将投资连结保险产品纳入中短存续期产品的规范范围，要求保单贷款比例不得高于现金价值或账户价值的 80%，对附加万能保险和附加投资连结保险进行单独评估，防止保险公司通过投资连结保险、保单贷款、附加险等方式规避中短存续期产品监管政策。

（三）2016 年 5 月至 8 月，保监会对 9 家保险公司开展了万能险专项检查，并对发现问题的公司下发了监管函，责令公司进行整改。针对互联网保险领域万能险产品存在销售误导、结算利率恶性竞争等问题，保监会先后叫停了 6 家公司的互联网保险业务。12 月份，

保监会针对 3 家整改不到位的保险公司，采取了停止开展万能险新业务、暂停互联网保险业务、三个月内禁止申报新产品等监管措施。

（四）保监会于 2016 年 5 月 4 日发布《保险公司资金运用信息披露准则第 4 号：大额未上市股权和大额不动产投资》（保监发〔2016〕36 号）。其主要内容包括：一是明确信息披露范围和标准。保险资金直接投资境内外单一未上市企业股权和不动产金额达到规定大额标准的，均需按要求进行披露。二是分时段披露和持续披露。保险机构应按照签署投资协议和资金出资两个阶段进行披露，以提高信息披露的及时性和准确性。披露要素发生变动的，保险机构还应持续披露变动情况。三是加强与上市公司有关政策的衔接。上市保险公司已披露的信息可免于重复披露，后续需定期披露的，按照上市公司有关规定执行。投资标的涉及上市公司需披露的，由相关上市公司依规办理。四是加强对一致行动人的信息披露管理。保险公司与关联企业或一致行动人共同投资，达到规定标准的，应当披露相关信息。

（五）保监会于 2016 年 6 月 13 日发布《关于加强组合类保险资产管理产品业务监管的通知》。通过明确组合类资产管理产品业务的具体监管要求，促进保险资产管理公司建立完善的产品业务风险管理体系和框架，提高公司风险识别能力和风险防范能力，强化产品业务“去杠杆、防风险”要求。

（六）2016 年 6 月 14 日，保监会发布修订后的《保险资金间接投资基础设施项目管理办法》。《管理办法》修订内容主要包括：一是简化行政许可。根据国务院简政放权的要求，将受托人等相关当事人的业务资质由审批调整为能力评估，将投资计划产品发行由事前备案调整为行业协会注册，将保险公司购买投资计划由审批调整为事后报告。修订后，《管理办法》已无行政许可事项。保监会作为监管者，重在防范系统性区域性风险，不对保险公司投资具体项目进行审批。二是拓宽投资空间。在防范风险的前提下，放宽保险资金可投资基础设施项目的行业范围，增加政府和社会资本合作（PPP）等可行投资模式，进一步分散保险资金投资风险；三是强化风险管控。适度完善了相关当事人职责，建立受托人风险责任人机制、净资本管理机制和风险准备金机制，加强对法律、财务等中介服务机构的监督管理，落实主体风险责任；四是完善制度规范。整合信息披露内容和披露主体的要求，规范信息披露行为。

（七）2016 年 4 月 12 日，国务院办公厅印发《互联网金融风险专项整治工作实施方案》，组织部署互联网金融专项整治。为落实国务院统一部署，保监会结合互联网保险实际，整治互联网保险风险，规范互联网保险发展。2016 年初，中国保监会即发布了《关于加强互联网平台保证保险业务管理的通知》；2016 年 4 月，保监会联合人民银行等十四个部门发布了

《互联网保险风险专项整治工作实施方案》；2016年12月，中国保监会发布《关于开展以网络互助计划形式非法从事保险业务专项整治工作的通知》。总体来说，互联网保险领域重点整治互联网高现金价值业务、保险机构依托互联网跨界开展业务及非法经营互联网保险业务等。首先，关于互联网高现金价值业务，重点查处和纠正保险公司通过互联网销售保险产品，进行不实描述、片面或夸大宣传过往业绩、违规承诺收益或者承担损失等误导性描述。其次，关于保险机构依托互联网跨界开展业务，重点查处和纠正保险公司与不具备经营资质的第三方网络平台合作开展互联网保险业务的行为；保险公司与存在提供增信服务、设立资金池、非法集资等行为的互联网信贷平台合作，引发风险向保险领域传递；互联网保证保险业务风险等情况。最后，关于非法经营互联网保险业务，重点查处非持牌机构违规开展互联网保险业务，互联网企业未取得业务资质依托互联网以互助等名义变相开展保险业务等问题；不法机构和不法人员通过互联网利用保险公司名义或假借保险公司信用进行非法集资。

（八）专项整治以网络互助计划形式非法从事保险业务。针对部分互联网互助平台有意混淆互助计划与保险差异的行为，2016年，保监会通过发布风险提示、答记者问等方式，多次向消费者提示所面临的风险，向投资者和有关市场主体警示其中存在的问题。对部分网络互助平台负责人进行了重点约谈并通报监管意见。保监会于2016年底开始部署针对此类行为的专项整治，明确将以“纠正向社会公众承诺赔偿给付责任或诱导社会公众产生刚性赔付预期的行为，划清互助计划与保险产品界限，防范消费误导”作为本次整治的目标，分阶段采取排查分类、限期整改和依法查处的整治措施，对存在违法违规问题的互联网平台，按照《保险法》等相关法律法规予以严肃处理。对涉嫌违规向社会公众“承诺赔偿给付责任”、诱导公众产生赔付预期等非法从事保险业务的网络互助平台，一经查实，给予坚决取缔并依法追究相关人员责任。同时，对于相关网络互助平台的投资人，将依法限制甚至禁止其在保险领域投资。

（九）规范互联网平台保证保险业务。针对保险公司在经营互联网信贷平台融资性保证保险业务过程中，存在风控手段不完善、内控管理不到位等情况，保监会专门发布《关于加强互联网平台保证保险业务管理的通知》，对保险公司从事互联网平台保证保险提出要求：一是要求保险公司严格遵守偿付能力监管要求，确保业务规模与资本实力相匹配。二是要求保险公司审慎选择合作的互联网平台，不得与存在提供增信服务、设立资金池、非法集资等损害国家利益和社会公共利益行为的互联网平台开展合作，同时，严格审核投保人资质。三是规范保险条款设计及费率厘定，明确保险条款在合作的互联网平台相关业务界面进行信息披露的要求。四是要求保险公司建立严格的风险管控机制，加强内控管理及系统管控制度建

设，要求保险公司与合作的互联网平台及合作的金融机构实现信息系统有效对接。五是要求保险公司定期开展压力测试，不断完善应急预案，同时，妥善处置突发事件。六是建立互联网平台保证保险业务经营情况季度报送制度。

(十) 清理取消行政审批中介服务 15 项。根据国务院清理规范行政审批中介服务工作部署，中国保监会对行政审批受理前要求申请人委托中介机构开展的审计（验资）、公证、资产评估、信用评级，以及出具财务、法律专业意见等 20 项中介服务事项进行逐项清理，坚决杜绝指定服务、中介机构非法定资质资格审批、执业限制、限额管理、所属单位开展本单位审批中介服务、人员兼职任职、违法违规收费等问题，取消行政审批中介服务 15 项，取消率达 75%，最大限度减轻申请人负担，方便申请人办事。

二、总结与点评

整治互联网保险风险，规范互联网保险的发展是 2016 年保险消费者保护的重点。当前的整治活动对于我国保险消费者的保护而言取得了一定的成果，但还有些方面需要尽快完善：

一是防范互联网保险风险的长效机制当前尚未完全建立。首先，目前的监管制度还难以有效监督互联网保险公司偿付能力。其次，保险公司与互联网平台合作缺乏明确的法律制度框架，存在提供增信服务、设立资金池、非法集资等损害国家利益和社会公共利益行为等问题，难以严格审核投保人资质。再次，保险条款设计及费率厘定不规范，保险条款在合作的互联网平台相关业务界面信息披露不充分。最后，保险公司与合作的互联网平台及合作的金融机构信息交换有限，难以互相监督。

二是保险行业诚信还有所欠缺。例如，展业过程中设计晦涩难懂的保单条款引诱消费者落入陷阱，待出险时利用条款漏洞，逃避保险责任；夸大保险的保障功效，混淆表现产品的投资理财功能；借助权力部门强制销售保险，保险消费者缺乏充分的选择权；在理赔时常常因为前期盲目展业埋下业务隐患、缺乏专业理赔人才等原因造成“理赔难”，更有甚者为了追求利润而无理拒赔，惜赔或少赔等现象也有发生。

三是个人信息的保护不足。客户信息安全问题一直是保险消费者保护领域的软肋，是当前亟待解决的主要问题之一。由于处罚力度有限，违规泄露或者利用个人信息问题普遍存在，导致保险金融消费者骚扰电话纠缠、诈骗短信不断。

三、附表：2016 年保险消费者保护重要法律文件索引

序号	文件名称	发布单位	颁布日期
1	中国保监会办公厅关于开展个人税收优惠型健康保险业务有关事项的通知	保监会	1月4日
2	中国保险监督管理委员会派出机构监管职责规定	保监会	1月11日
3	中国保监会关于印发《保险机构董事、监事和高级管理人员任职资格管理暂行办法》的通知	保监会	1月18日
4	中国保监会关于全面推进保险法治建设的指导意见	保监会	1月18日
5	中国保监会关于加强互联网平台保证保险业务管理的通知	保监会	1月19日
6	中国保监会关于正式实施中国风险导向的偿付能力体系有关事项的通知	保监会	1月25日
7	中国保监会关于取消一批行政审批中介服务事项的通知	保监会	3月3日
8	中国保监会关于规范中短存续期人身保险产品有关事项的通知	保监会	3月7日
9	中国保监会办公厅关于进一步加强保险业信访工作的指导意见	保监会	3月23日
10	关于印发《互联网保险风险专项整治工作实施方案》的通知	保监会、人民银行等十四个部门	4月14日
11	中国保监会关于印发《保险公司资金运用信息披露准则第4号：大额未上市股权和大额不动产投资》的通知	保监会	5月4日
12	中国保监会关于进一步加强保险公司合规管理工作有关问题的通知	保监会	5月6日
13	中国保监会 财政部关于印发《建立城乡居民住宅地震巨灾保险制度实施方案》的通知	保监会 财政部	5月11日
14	关于做好保险业助推脱贫攻坚工作的意见	保监会、国务院扶贫开发领导小组办公室	5月26日
15	中国保监会关于加强组合类保险资产管理产品业务监管的通知	保监会	6月13日
16	关于进一步加强保险公司关联交易信息披露工作有关问题的通知	保监会	6月30日
17	中国保监会关于延长老年人住房反向抵押养老保险试点期间并扩大试点范围的通知	保监会	7月4日
18	关于进一步加强保险公司股权信息披露有关事项的通知	保监会	7月15日
19	中国保险业发展“十三五”规划纲要	保监会	8月23日
20	中国保监会关于强化人身保险产品监管工作的通知	保监会	9月2日

21	关于全面推进保险纠纷诉讼与调解对接机制建设的意见	最高法院 保监会	11月4日
22	中国保监会关于进一步加强养老保障管理业务监管有关问题的通知	保监会	11月15日
23	中国保监会关于进一步加强人身保险监管有关事项的通知	保监会	12月30日

第四篇：2016 中国非正规金融消费者保护

一、重要政策、法规和事件回顾

（一）1月4日，商务部、中央编办联合印发《商务综合行政执法体制改革试点工作的指导意见》，确定在北京等10个城市开展商务综合行政执法体制改革试点。此次试点范围涵盖报废汽车回收拆解、拍卖、典当、商业特许经营、零售商供应商公平交易、单用途商业预付卡等领域。具备条件的地区可结合实际进行更大范围的综合执法。基础较好、条件相对成熟的非试点地区要参照试点地区工作要求推进工作。《意见》指出，各级商务主管部门在多个领域肩负着重要监管执法职责，随着商务法律体系的逐步完善，执法任务将日益繁重。《意见》要求将商务领域内分散的行政执法职能进行集中整合，并明确统一承担商务执法职责的机构，加大支持力度，充实必要力量。同时，健全举报投诉服务网络体系，完善商务行政执法和刑事司法衔接机制。

（二）3月31日，中国人民银行、发展改革委、工业和信息化部、财政部、商务部、中国银监会、中国证监会、中国保监会联合发布《关于金融支持工业稳增长调结构增效益的若干意见》，要求大力发展应收账款融资，加强动产融资统一登记系统建设，改进完善应收账款质押和转让、特许经营权项下收益权质押、合同能源管理未来收益权质押、融资租赁、保证金质押、存货和仓单质押等登记服务。

（三）4月5日，上海市人民政府印发《本市进一步做好防范和处置非法集资工作实施意见》的通知，要求加强日常监管，严格风险高发行业市场准入；各区（县）政府要密切关注投资理财、网络借贷等风险高发重点领域，辖区主要商务楼宇、科技园区、招商中心等要明确“谁引进、谁负责”的招商原则，落实源头防控等。

（四）4月12日，国务院办公厅制定了《互联网金融风险专项整治工作实施方案》，进一步贯彻落实党中央、国务院决策部署，鼓励和保护真正有价值的互联网金融创新，整治违法违规行为，切实防范风险，建立监管长效机制，促进互联网金融规范有序发展。《方案》于10月13日公开发布。

（五）4月18日，中国基金业协会研究制订了《私募投资基金募集行为管理办法》，规范私募投资基金的募集行为，促进私募基金行业健康发展，保护投资者及相关当事人的合法权益。

(六) 4月22日, 中国人民银行、中央宣传部、中央维稳办、国家发展改革委、工业和信息化部公安部、财政部、住房城乡建设部、工商总局、国务院法制办、国家网信办、国家信访局、最高人民法院、最高人民检察院联合印发《非银行支付机构风险专项整治工作实施方案》, 清理整治无证机构, 遏制市场乱象, 促进支付机构坚持服务电子商务发展和为社会提供小额、快捷、便民小微支付服务, 坚持支付中介的性质和职能。

(七) 10月27日, 上海市人民政府办公厅公布了《上海市小额贷款公司监管办法》。《办法》指出, 对由大型互联网服务企业发起设立、主要开展网上小额贷款业务, 以及由境内外知名金融机构(或金融控股集团)发起设立、引入小额信贷先进技术的小额贷款公司, 可从持股比例、企业名称等方面予以进一步支持, 但应相应提高对其贷款“小额、分散”等方面的监管要求。

二、总结与点评

(一) 总结

2016年非正规金融消费者保护规范和政策继续围绕着互联网金融和社会热点创新金融业务展开。规范包括非正规金融在内的各类金融活动是国家加快实施创新驱动发展战略、促进经济结构转型升级的重要举措, 对于提高我国金融服务的普惠性, 促进大众创业、万众创新具有重要意义。继2015年7月中国人民银行等十部门联合印发了《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》后, 2016年国务院办公厅又制定了《互联网金融风险专项整治工作实施方案》, 在鼓励和保护金融创新的同时, 继续强调规范发展, 促进建立和完善适应互联网金融发展特点的监管长效机制。

相关行业自律组织也充分发挥非正规金融方面的自律作用, 积极制定行业行为准则; 地方政府也在职权范围内积极制定小额贷款公司等监管办法, 有效规范属于其管辖的非正规金融行业。在多方协力下, 2016年典当、融资租赁、小额贷款、私募投资基金等行业发生侵犯金融消费者权益的风险事件较少, 各业务发展逐步走向有序发展的常态。但针对假借非正规金融进行非法集资和诈骗等活动, 金融监管机构和其他相关政府职能部门都继续采取高压态势, 严厉打击, 以切实防范广大消费者(群众)的切身利益。

(二) 点评

尽管已经取得了较为明显的成效, 但对于非正规金融消费者保护还有亟需解决的问题, 一些规范性内容也有待进一步拾遗补缺。

一是金融消费者账户资金安全和支付安全问题仍相对比较突出。第三方支付是互联网金融中较为基本的支付形式，但目前对第三方支付的性质界定与监管标准并不明确具体，容易产生纠纷。互联网金融交易中涉及第三方支付问题包括：未经授权的支付风险、支付瑕疵风险、基础交易的抗辩延伸风险和资金沉淀风险等。由于账户资金和支付安全涉及多个主体，一旦产生纠纷，在缺乏明确权责利规范或者监管指引的情况下，责任主体及其义务范围往往很难确定，容易对金融消费者权益的切实保护产生不利影响。非银行支付机构金融消费者权益保护工作亟待加强。

二是非正规金融的纠纷解决机制仍较单一。诉讼受到司法被动性和时效性等因素影响，特别是在互联网金融等相关领域仍存在监管真空和立法供给不足的情况下，单靠司法裁决不足以解决所有的互联网金融纠纷。相比单一的司法诉讼程序，多元的纠纷解决机制可以为金融消费者提供更多和更切合自身情况的争端解决途径和自由选择空间。为此，借鉴银行业等逐步形成中的多元纠纷解决机制，建立起适应非正规金融实际的纠纷解决机制也是目前亟待解决的问题。

三是针对新型非正规金融业态的规范和制度需与时俱进，不断升级。互联网金融的本质是金融，但经常结合了网络技术、新型交易/服务平台和金融业态三方面的内容。互联网金融等非正规金融业务与传统金融风险相比具有传播速度快、传播范围广、风险形式多样化等特征，同时互联网金融服务方式的网络化也使其经营活动与范围不受固定网点的限制，非正规金融还蕴藏了传统金融风险、新型技术风险与商业风险，这些因素的叠加容易产生不利于金融消费者维权的障碍。此外，互联网金融等非正规金融在发展过程中还面临因互联网系统不完善、技术发展不成熟、主体信息不对称等客观因素带来的其他风险。当前我国非正规金融的规范健全速度与互联网技术、金融创新实践的发展速度不协调。前者的发展速度远远落后于后者，目前对大数据、云计算、区块链、人工智能等新技术的发展也缺乏规范，以这些技术为基础的新型金融服务迫切需要得到相关制度的支持和指导，以确保新技术和新业态的发展符合金融消费者的权益保障需求。

三、附表：2016 年非正规金融活动消费者保护重要法律文件索引

序号	文件名称	发布单位	文件制定或
----	------	------	-------

			发布日期
1	商务综合行政执法体制改革试点工作的指导意见	商务部、中央编办	1月4日
2	关于金融支持工业稳增长调结构增效益的若干意见	中国人民银行、发展改革委、工业和信息化部、财政部、商务部 中国银监会、中国证监会、中国保监会	2月14日
3	本市进一步做好防范和处置非法集资工作实施意见	上海市人民政府	4月5日
4	互联网金融风险专项整治工作实施方案	国务院办公厅	4月12日
5	私募投资基金募集行为管理办法	中国基金业协会	4月18日
6	非银行支付机构风险专项整治工作实施方案	中国人民银行、中央宣传部、中央维稳办、国家发展改革委、工业和信息化部公安部、财政部、住房城乡建设部、工商总局、国务院法制办、国家网信办、国家信访局、最高人民法院、最高人民检察院	4月22日
7	上海市小额贷款公司监管办法	上海市人民政府办公厅	10月27日

第三部分：金融消费者权益保护典型案例

案例一：“超级网银”新型业务下银行应充分履行风险告知义务

案例题目	“超级网银”新型业务下银行应充分履行风险告知义务
案情简介	<p>2015年7月，原告甲某收到陌生案外人短信，对方自称银联客户经理，表示可为其办理大额信用卡，前提是先要办理一张借记卡并存入一定金额的资金。原告遂于7月16日至被告乙银行处办理了一张借记卡，并申领了交易令牌，约定安全验证方式为手机动态密码验证，同时开通了电子银行套餐及对外转账功能。开户后，原告相继将涉案借记卡卡号、网银登录密码和令牌动态密码、手机动态密码、交易密码等告知了案外人。7月24日15时05分至15时08分，原告通过网银跨行汇款的方式向其账户分别转入人民币49,811元、45,020元及38,900元，共计133,731元；15时24分，原告拨打被告客服电话询问在自己泄露了网银密码又重置密码的情况下，他人能否通过网上银行将账户内的资金转走，被告客服人员回复“转不了的”。原告又至被告营业网点向其工作人员咨询，在自己泄露了密码又重置密码的情况下账户是否安全，被告工作人员给予肯定答复。当日15时47分许，原告在被告工作人员指导下修改了网银登录密码，并在ATM上修改了交易密码。7月26日8时05分至8时07分，原告又通过网银跨行汇款的方式向其账户分别转入49,999元、48,999元及25,000元，共计123,998元。至此，该账户余额为257,729元。然而，当日23时52分、53分、54分、55分，原告账户连续发生四笔各5万元的支出，共计转出20万元。原告当即拨打被告客服电话口头挂失并冻结了涉案账户。后经查明，涉案账户早已于2015年7月20日17时28分54秒及17时34分48秒被案外人通过令牌版网银进行了两次“资金归集被他行扣款、查询签约”的授权操作，两次签约所授权的单笔限额均为5万元，日累计金额上限均为10万元，签约的收款人分别为他行账户李某和龙某。至此，原告借记卡中的资金已被归集到他人账户上，即原告已授权乙银行对他行账户进行支付，即使原告再修改各类密码也无法阻止资金转出。</p> <p style="text-align: center;">原告认为，其名下账户资金在网银密码新设的情况下仍然被案外人盗</p>

	<p>走，说明被告的存款安全制度存在缺陷，被告未能履行保护储户存款安全的义务，故请求法院判令被告赔偿原告 20 万元及相应的利息损失。</p> <p>被告辩称，原告资金被取走，完全是由于自身出于办理大额信用卡的非法目的，并且对自己的账号、网银密码、令牌密码等安全要素疏于管理造成的，被告在整个过程中已经履行了安全保障义务，故请求法院驳回原告的诉讼请求。</p>
<p>案件处理</p>	<p>法院经审理后认为，原告为办理大额信用卡，将网银登录、交易密码、令牌动态密码、手机动态密码泄露给案外人，致使自己的网上银行账户陷入危险境地。根据涉案相关支付授权签约流程显示，网上银行开通资金归集业务必须知道网上银行登录密码、令牌动态密码、交易密码、手机动态密码才能完成。原告的泄密行为使案外人得以通过登录原告网银完成资金归集被扣款的签约，最终导致其账户资金被划走。因此，原告未妥善保管账户信息及密码，对账户资金的管理和使用存在重大疏忽，应承担相应的违约责任，鉴于原告该过错系损失产生的主要原因，故其应对系争损失承担主要责任。被告在开户及开通网上银行的缔约环节未就电子银行的风险进行充分、全面的告知，尤其是未对资金归集这类不同于一般银行业务操作模式且风险较高的业务进行介绍和说明，致使原告放松警惕，轻视密码保管。在原告账户被进行资金归集被扣款签约操作时，未有直接证据证明被告及时将该项业务风险明确告知原告，致使原告未能及时采取措施，阻止该项交易完成或阻止损失产生。而当原告就账户安全问题向被告咨询时，被告未能抱着审慎的态度在了解其账户相关情况后给予正确的咨询意见，使原告始终不清楚涉案账户已进行了付款授权签约，误以为修改密码便能保障账户安全，以致错失防止损失产生的最后机会。综上，被告的过错虽不是造成原告损失的主要原因，但系促成损失产生的间接因素，故被告应对本案系争损失承担次要责任。据此，法院酌定原告对其损失承担 70% 的责任，其余 30% 由被告承担赔偿责任。至于原告主张的利息损失，因其自身对该损失发生亦有过错，故法院对该部分损失不予支持。遂判决被告乙银行赔偿原告甲某 6 万元。宣判后，双方当事人均未提出上诉，判决已生</p>

	效。
案例点评	<p>本案系上海首例因案外人利用“超级网银”资金归集业务进行盗刷而引发的储蓄存款合同纠纷案。超级网银，是央行于2010年8月上线的第二代支付系统，跨行资金归集是其七大产品特色之一。所谓跨行资金归集，即储户通过设置归集规则，将本行账户资金自动转账归集到经签约授权的他行账户中，或反之，将经签约授权的他行账户资金自动转账归集到储户的本行账户中。目前主要有保底归集、定额归集和全额归集三种模式。其特点在于，一旦授权成功，银行将根据归集规则在满足条件时自动进行转账，无需再要求储户输入密码或验证码。这一新型的服务形式可以让储户对其分散的资金进行集中分配和管理，但在提高交易效率和增加服务便捷性的同时，也加大了储户资金被盗用的风险。因此，对于网上银行开通资金归集这类有别于传统银行业务操作模式的高风险新型业务，本案判决着重从以下三个关键环节出发，审查发卡行是否适当履行了安全保障义务。</p> <p>第一，在开户及开通电子银行的缔约环节，银行应当尽到合理的风险提示义务。具体而言，风险提示的内容应当全面、明确、清晰，提示方式应当合理，不能仅凭经储户签名、载有笼统概括“签约业务相关规定”和“相应条款”的业务回执来免除银行作为金融服务提供方应当履行的风险告知义务。第二，在网上交易的履约环节，银行对于交易过程中发送业务短信等环节应当留存相应的记录。若银行未能本着维护储户资金安全、及时解决纠纷的态度积极调查取证，最终导致其举证不能，则应承担相应的不利后果。第三，在储户提出疑问时的咨询环节，银行应当提供及时、全面、可靠的安全指导和解释说明服务，该项义务应包含以下几层含义：银行工作人员应全面了解本行所开设的各类业务并熟悉大致的业务流程；应及时了解储户的账户情况，包括申请的业务种类及功能设置；其提供的咨询意见应能有效解决储户的问题。银行若能在上述各环节提高风险控制服务水平，对于防范不法分子利用新型业务安全漏洞盗取资金将起到至关重要的作用。当然，储户自身在保管账号及密码方面亦应提高警惕。</p>

推荐理由	本案判决对银行在开展新型业务时提升服务水平、提示金融消费者提高安全防范意识均具有积极作用。本案荣获“2016年度上海法院金融商事审判十大典型案例”，发挥了典型案例的示范效应，取得了较好的法律效果和社会效果。
-------------	---

案例提供单位：上海市浦东新区人民法院民六庭

案例二：违反禁止性规定的变相期货行为应认定无效

<p>案例题目</p>	<p>违反禁止性规定的变相期货行为应认定无效 ——甲某诉乙贵金属经营公司、丙商品交易市场委托理财合同纠纷案</p>
<p>案情简介</p>	<p>乙公司的经营范围为金属材料。丙交易市场的商品交易种类为贵金属现货交易。乙公司与丙交易市场约定，丙交易市场为乙公司提供会员席位及交易、结算、交割设施和服务，乙公司向丙交易市场缴纳综合类会员费。乙公司按丙交易市场规定留存履约保证金。甲某系乙公司客户，《客户协议书》载明：乙公司作为丙交易市场的会员，与甲某就丙交易市场上市的所有品种进行交易；交易品种采用保证金的形式进行；甲某需支付手续费、延期费等。当投资者交易保证金不足，需要追加交易保证金，否则只能减少持仓数量；当投资者账户风险率小于 50% 时，交易中心可强行平仓。《客户协议书》所附《风险提示书》还载明：1、投资者需要了解交易中心的贵金属交易业务具有低保证金和高杠杆比例的特点，投资者必须有条件满足随时追加保证金的要求，否则将被强行平仓。2、交易中心以贵金属现货市场价格为基础，该价格可能会与其他途径的报价存在微弱的差距。丙交易市场交易规则为：会员可以选择交易市场中间指导价或者根据实际情况自行定价作为挂牌交易价，中间指导价指交易市场采用伦敦（LME）即时行情价格，综合中国人民银行人民币兑换美元基准汇率作为中间指导价；现货挂牌交易采用预付交易保证金的形式进行。</p> <p>甲某在丙交易市场提供的金属交易系统中就商品“白银批发 100kg”及“白银批发 50kg”进行了高频交易，合计亏损 130 余万元，故甲某来院诉讼，要求乙公司返还亏损，丙交易市场对上述损失承担连带责任。</p>
<p>案件处理</p>	<p>法院认为：案涉交易的模式具备集中竞价、交易标的物为标准化合约、杠杆交易、双向交易的期货交易特征；从交易的目的看，从未进行实物交割，且在短时间内高频次交易。涉案交易具备了期货交易的形式要件与目的要件，应认定为期货交易。但丙交易市场系现货交易市场，乙公司亦不具备进行期货交易的资格，该非法变相期货交易当属无效。甲某作为完</p>

全民事行为能力人，其应对投资相关风险有基本认知，应对交易损失自行承担部分责任；乙公司作为交易相对方，应承担主要责任；丙交易市场作为交易市场的管理方，未尽保障投资者义务，其应对案涉交易造成的资金损失，在乙公司的赔偿责任范围内承担连带责任。

首先，涉案交易行为的定性问题。根据《期货交易管理条例》，期货交易是指采用公开的集中交易方式或者国务院期货管理监督机构批准的其他方式进行的以期货合约或者期权合约作为交易标的的交易活动；期货市场实行保证金制度、当日无负债结算制度、风险准备金制度等；期货交易的重要特征包括标的物为标准化合约、交易具有双向性、存在杠杆机制、交易方式集中化等；期货交易的目的在于通过期货市场价格的波动获得风险利润，而现货交易的标的物为实物商品或者以实物商品为标的的仓单、可转让提单等；现货市场的功能在于促进商品流通，目的在于货物所有权的转移以实现商品交换，且不允许采取对冲方式进行交易等。另根据证监办发【2013】111号《关于认定商品现货市场非法期货交易活动的标准和程序》之规定，认定非法期货交易活动的标准为：商品现货市场非法期货交易包括《期货交易管理条例》第七十五条规定的“非法组织期货交易活动”和“擅自从事期货业务”等情形。认定商品现货市场非法组织期货交易活动应采取目的要件和形式要件相结合的方式。就目的要件而言，主要以标准化合约作为交易对象，允许交易者以对冲方式了结交易，而不以实物交收为目的或者不必交割实物。就形式要件而言，一般有如下特征：（一）交易对象为标准化合约。（二）交易方式为集中交易。基于以上，认定甲某在交易系统中从事的交易活动是否为期货交易，主要结合目的、形式两方面因素进行判断。就形式要件而言：第一，交易是否以标准化合约的方式进行；第二，是否采用保证金交易模式即通常说的“杠杆”；第三，是否可通过反向操作、对冲平仓方式了结自己的权利义务；第四，是否通过集中交易方式进行交易。就目的要件而言，交易是以实物交收、转移商品所有权为目的，还是只以在价格波动中通过对冲平仓获取差额利益为目的。1、从形式要件来分析。第一，从交易品种来看只有“白银批发 50kg”和“白银批发 100kg”，根据交易明细及交易系统流程显示原告在建仓单时主要是

选择买、卖及手数，并不能对交易商品的其他过多参数进行选择。应认定交易标的具有同质性，合同格式系标准化合约。第二，《客户协议书》所附《风险提示书》载明“投资者需要了解交易中心的贵金属交易业务具有低保证金和高杠杆比例的投资特点，投资者必须有条件满足随时追加保证金的要求”；《交易规则》载明“现货挂牌交易采用预付交易保证金的形式进行”，可见涉案交易采取保证金交易模式。第三，涉案白银交易均系通过卖出（买进）白银来对冲之前所买进（卖出）的白银，符合卖出（买进）相同的期货合约来了结先前所买进（卖出）合约的特征，即该交易采用了对冲平仓的方式了结自身权利义务。第四，就交易方式而言，甲某作为单独客户，其在白银交易最终仍存在价差和量差的情况下与乙公司进行交易，但乙公司名下有众多诸如甲某的投资者，类似甲某的众多投资者至少在与乙公司进行交易时，价格系由乙公司挂出，并按其报价成交，由此可见乙公司不断地向众多投资者提供报价并按照自身报价付出资金与之成交从而为市场提供即时性和流动性，符合做市商机制特征；另外，丙交易市场作为交易平台，其为多家会员及其客户提供交易便利，均需安排相关交易主体集中在交易平台进行交易，且交易系统由丙交易市场提供，应当认定丙交易市场为促成交易提供了各种设施和便利安排，此角度也可认定涉案白银交易方式具有集中交易特征。

2、从目的要件来分析。涉案白银交易从未进行过实物交割，且甲某在没有白银现货的情况下，在丙交易市场上进行的首笔交易即为“建仓-卖出”，丙交易市场作为交易平台亦允许投资者进行这样的操作，故认定涉案交易并不以白银实物交付为交易目的。综上，法院认为涉案白银交易在形式要件和目的要件上均符合期货交易特征，应认定为非法期货交易。根据《期货交易管理条例》第四条和第六条的规定，期货交易应当在依法设立的期货交易所或者国务院期货监督管理机构批准的其他交易所进行，禁止在国务院期货监督管理机构批准的期货交易所之外进行期货交易，禁止变相交易；设立期货交易所，由国务院期货监督管理机构审批，未经国务院期货监督管理机构批准，任何单位或者个人不得设立期货交易所或者以任何形式组织期货交易及其相关活动。据此，乙公司在未获得从事期货交易批准的情况下，擅自在丙交易市场平台中组织期

	<p>货交易，违反了法律、行政法规的强制性规定，涉案白银交易应为无效。</p> <p>其次，甲某亏损的负担问题。合同无效的法律后果有二：一是不论当事人是否具有过错，因合同取得的财产在合同无效后均应予以返还；二是财产返还后如还有损失，则根据各当事人过错程度承担损失。对于乙公司及丙交易市场从无效的白银交易中所获得的手续费、延期费均应返还；至于交易亏损，则应根据甲某与乙公司各自过错程度予以分担。该损失产生主要系因乙公司利用其熟悉并掌握的贵金属交易规则采用非法期货形式与甲某进行白银交易所致，故其对损失应当承担主要责任。但甲某作为完全民事行为能力人，对任何理财产品的市场风险均应具有一定认知，据其所述其在未经核实的情况下轻信投资电话，并将身份证、银行卡照片等重要信息传送他人，足见其参与此次白银交易的不谨慎，对交易亏损具有一定过错，应承担一定责任。故法院认定乙公司对交易亏金额承担 70% 的主要责任，甲某承担 30% 的次要责任。丙交易市场作为交易平台，应对有关交易结算、交割的系统设置和服务进行维护、管理，保障投资者在交易平台中所进行的交易合法有效，故对于交易亏损部分，丙交易市场在乙公司 70% 的责任范围内承担连带责任。</p> <p>据此，上海市虹口区人民法院于 2017 年 1 月 9 日作出（2015）虹民五（商）初字第 4948 号民事判决：乙公司、丙交易市场返还所收取的手续费、延期费；乙公司偿还甲某 70% 交易损失，丙交易市场承担连带偿付责任。乙公司、丙交易市场不服一审判决提起上诉，上海市第二中级人民法院于 2017 年 5 月 26 日作出（2017）沪 02 民终 2824 号终审判决：驳回上诉，维持原判。</p>
<p>案例点评</p>	<p>场外变相期货行为是我国当前金融市场多发的一种非法行为，其大多借着省级人民政府批准的现货交易市场之名来行变相期货交易之实，不仅破坏了证券市场的健康发展，还有损行政机关设立现货交易市场的初衷，更直接损害了广大投资者的利益，应予依法规范。当前，对现货交易市场的该种非法行为极少有过法律制裁，即便有亦是行政机关进行行政处罚，但该极小的成本付出并不足以遏制其非法行为，更不能弥补投资者的巨额</p>

	<p>损失。本案受理之后，为保护投资者的利益，法院对于现货交易市场的该种交易行为进行定性，依据我国有关期货的法律规定，充分考量了该种交易行为的形式要件和实质要件，最终认定涉案贵金属交易行为系变相期货交易。当然，本案投资者系某高校教师，认知能力更强，且本身在账户开设及交易过程中存在明显的过错，最终认定其承担一定责任。对于普通投资者而言，可判决其不承担责任，而由对方承担全部责任。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>本案是具有典型意义的以现货交易之名行期货交易之实的非法变相期货交易，裁判主要遵循以下思路：一是提炼、归纳期货的显著性特征，将涉案交易模式进行分解，并与期货交易的显著特征进行比对，从而认定涉案交易行为具有期货交易的形式要件。二、结合涉案交易模式，充分考量该交易行为的本质，从而得出涉案交易的目的亦是从事期货交易而非现货交易。三、涉案交易行为具有期货交易之实质，而却在现货交易市场上大行其道，违反了国家关于期货交易监管的禁止性规定，从而认定涉案交易行为无效。本案在当地行政机关未对交易行为的违法、违规行为作出认定的情况下，由司法裁判机关率先作出涉案交易行为无效的判决，保护了投资者利益，对规范证券期货交易秩序产生了积极的作用，同时亦为我国现货交易市场的良好运行提供了司法裁判的风向标，具有开创性的示范意义。</p>

案例提供单位：上海市虹口区人民法院金融审判庭
上海市第二中级人民法院金融审判庭

案例三：银行成功堵截大额资金诈骗

<p>案例题目</p>	<p align="center">南洋商业银行成都分行营业部金融消费者权益保护案例 ——成功堵截大额资金诈骗</p>
<p>案情简介</p>	<p>我行自开展金融消费者权益保护以来，总是把客户的资金安全和消费者权益保护落到工作中，结合电信网络诈骗的新型手段向客户做好金融知识的宣传。就在一个平常的一天，却遇到了这样的事。</p> <p>某日上午 11 点，我行客户贾先生匆忙来行办理 40 万元人民币汇款业务，态度急躁地埋怨我行理财产品收益太低。大堂经理及时上前了解情况，得知客户拟投资经熟人介绍的成都市地铁项目，该项目预期收益 13%，按月返利。随行的还有一位年轻男子一同前来办理，因贾先生是我行常来的客户，从未有过其他人同行，于是大堂经理察觉到可疑，立即向营业部主管汇报了情况。经查看客户填写的汇款凭证，该笔汇款的收款人仍是该客户在招商银行的同名账户，表面上看资金去向并不可疑；我行工作人员又单独询问陪同客户办理业务的年轻男子这笔资金划转的用途，该男子解释内容与客户所述完全不符；随后恳请客户到会客室进一步了解情况，客户表述对该项目已详细调查两个多月，目前项目内筹 300 余万元，款项汇往招商银行后会由项目单位“深圳银通拾壹号投资合伙企业（有限合伙）”自动扣划。听取解释后，工作人员判断此笔汇款疑似一起资金诈骗事件，于是再三提示资金诈骗风险，苦口劝说，无奈客户坚持自己有较高风险意识，执意不予配合。</p>
<p>案件处理</p>	<p>工作人员只好委婉以确保资金安全为由，获取其女儿电话，同时向分行营运副行长汇报此事，行领导紧急部署发动多方协查，争取更多机会。经多次电话与短信联系客户女儿均无回应，在客户催促下于 12 点 10 分为客户办理了汇款申请的资金扣账，客户与陪同人员随后急匆匆离开了银行。</p> <p>在继续电联客户女儿同时，我行营业部和个金部同事持续电话联系客户，均未取得联系。我行联系了收款银行相关负责人，说明情况后请求对方协助堵截，收款行表示如果客户去其他网点办理业务则无法配合堵截。</p>

	<p>分行领导当即指示联系市公安局内保支队请求支持，在市公安局内保支队的指导下，分行立即联系客户所在工作单位以配合联系客户。可是银行受理汇款申请不能拖延太久，虽将客户资金从账户扣出，但仍未最后汇出该款项，经营业部复核同事再次认真检查发现电汇凭证存在一点瑕疵，并以此请示行领导后果断做出中止汇款业务指令，并短信告知客户“因凭证填写不完整，无法取得联系至业务系统关闭，请客户明天来行处理”。当日下午 17:30，我行终于联系上客户，虽然客户仍未醒悟表示明日来行重新办理汇款，但分行有效争取到了再次劝诫客户的宝贵时间。经过分行同事诚挚持续地向客户及其家人劝说，客户女儿和朋友连夜配合告诫，次日上午客户终于发来短息，不再转款。随后客户亲自来行表示被我行工作人员坚持不懈的敬业精神、高度的责任心、真诚热情地服务态度所感动；感谢我行及时制止自己的冲动，挽回了莫大的损失，也为自己的行为和态度深表歉意。最终客户满怀感激和信任的同时，主动全额购买了我行的理财产品。</p> <p>通过此次成功堵截电信诈骗事件，虽然经历客户的极端态度与误解，但能成功挽回客户的损失让分行所有同事深感欣慰。在今后的工作中，我行将继续提高警惕，用心真诚服务，为客户资金的安全保驾护航。</p> <p>处理过程：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.向客户了解大额资金具体转款目的,察觉可疑问题,立即提醒客户，拖延汇款时间； 2.联系客户家人、收款银行、公安机关等协助劝导客户取消汇款和堵截资金。 <p>处理结果：成功挽回了客户大额损失，维护保障了客户资金安全，得到了客户的信任和感激并成为了本行忠实的理财客户。</p>
<p>案例点评</p>	<p>本行工作人员秉着服务在心的工作原则，为客户提供优质服务同时维护客户资金安全。细心观察客户汇款行为是否受他人指示，汇款用途是否合</p>

	<p>理合法，察觉客户资金有可疑行为时立即以合理方式提醒客户。在客户不与配合的情况下，立即向本行营运副行长汇报情况。行领导紧急部署多方协查，如采取联系其家人协助劝导、联系收款银行配合资金堵截工作、向市公安机关报案、拖延汇款时间与其沟通等方式，最终成功堵截该笔大额资金汇往非法金融诈骗团伙，受到了客户的信任和感激。也体现了南洋商业银行成都分行高品质服务和切实实行维护金融消费者资金安全相关工作。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>银行作为服务行业，消费者对于银行的投诉，继而进行的维权行为，追根究底还是对银行提供的服务不满意。与其客户维权后再花费时间精力去处理，不如事前就尽量避免客户投诉的发生。防微杜渐，掐掉刚冒出的火苗不免会被烫伤，但这总好于星火燎原后的杯水车薪。</p>

案例提供单位：南洋商业银行（中国）有限公司

案例四：住房贷款业务强行搭售证券保险产品案

案例题目	住房贷款业务强行搭售证券保险产品案
案情简介	<p>2016年6月16日，焦某向人民银行安顺市中心支行（以下简称安顺中支）投诉，称：其于2014年9月1日和2015年8月26日分别购买了两套商品房，两套房的住房贷款业务均在农业银行安顺市分行营业部（以下简称安顺农行）办理。期间，该行为其办理第一套住房贷款时要求其开立华创证券账户并在账户中存入1000元才予放款，办理第二套住房贷款时要求房屋所有权人（焦某母亲）购买人身意外险并缴纳保费1080元才予放款。焦某认为该行要求不合理，要求该行返还其在华创证券开户存入的1000元与为其母缴纳的保费1080元。焦某先后多次向安顺农行投诉未果，遂到人民银行现场投诉。</p>
案件处理	<p>收到焦某投诉后，安顺中支积极响应，立刻转办安顺农行，督促其立即核查，并做好客户安抚工作。经查，焦某投诉事项全部属实。针对安顺农行办理住房贷款业务中存在的问题，安顺中支及时约见安顺农行负责人谈话，并作出以下处理：一是要求该行提供借贷合同及焦某证券开户与购买人身意外险等资料的复印件，留存证据资料；二是要求该行2个工作日内退还焦某开立华创证券账户存入的1000元与缴纳的人身意外保险保费1080元；三是要求该行办理该贷款业务的经办人员向焦某道歉；四是要求该行强化对信贷人员的业务培训工作，集中学习相关法律法规，确保业务办理合法合规，严防此类行为再次发生。</p> <p>6月18日，安顺农行相关负责人向焦某赔礼道歉，并于当日退还焦某开立华创证券账户存入的1000元，次日退还焦某缴纳的人身意外保险保费1080元。</p>
案例点评	<p>《消费者权益保护法》第九条规定：“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者</p>

	<p>不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时，有权进行比较、鉴别和挑选”。</p> <p>《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》(国办发〔2015〕81号)第三点第五项规定：“保障金融消费者自主选择权。金融机构应当在法律法规和监管规定允许范围内，充分尊重金融消费者意愿，由消费者自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受金融服务，不得强买强卖，不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不得附加其他不合理条件，不得采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品”。</p> <p>《中国银监会关于整治银行业金融机构不规范经营的通知》(银监发〔2012〕3号)第一点第五项规定：“不得借贷搭售。银行业金融机构不得在发放贷款或以其他方式提供融资时强制捆绑、搭售理财、保险、基金等金融产品”。</p> <p>《反不正当竞争法》第十二条规定：“经营者销售商品，不得违背购买者的意愿搭售商品或者附加其他不合理的条件”。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>一、金融机构推介金融产品时，应严格按照法律法规以及有关规定执行，在公平、自愿的前提下向金融消费者推介金融产品，充分尊重并保障金融消费者的自主选择权，严禁强买强卖的搭售行为。要加强对金融产品销售人员的法律培训，加强员工职业道德建设，确保业务办理合法合规，避免引起不必要的纠纷。</p> <p>二、金融监管部门应加大对金融机构违规行为的监督检查与打击力度，严厉整治金融机构不规范经营行为，维护公平的金融市场环境，切实维护金融消费者合法权益。</p>

案例提供单位：人民银行贵阳中心支行金融消费权益保护处

案例五：银行预付卡收费应事先履行信息披露义务并保障金融消费者合法权益

案例题目	银行预付卡收费应事先履行信息披露义务并保障金融消费者合法权益
案情简介	<p>一银行预付卡实际售卡公司因银行未向持卡人收取逾期帐户管理费而提起债权人代位权诉讼，要求银行向其支付逾期帐户管理费 2,320 万余元及相应利息损失。</p>
案件处理	<p>原告上海世百电子商务有限公司。（以下简称世百公司）</p> <p>被告杭州银行股份有限公司上海分行。（以下简称杭州银行）</p> <p>第三人通联支付网络服务股份有限公司。（以下简称通联公司）</p> <p>2011 年，被告杭州银行与第三人通联公司合作发行预付钱包式借记卡乐通卡。发行方为杭州银行，通联公司提供销售服务和系统支持。双方约定逾期帐户管理费收益归通联公司享有，由通联公司委托杭州银行从持卡人帐户上扣收。后，通联公司将该权利义务转让给案外人通卡公司，逾期帐户管理费收益由通卡公司委托通联公司从持卡人帐户上扣收。但乐通卡卡片上未标注有效期及帐户管理费的收取条件、标准。</p> <p>2013 年，第三人通联公司、通卡公司、原告世百公司签订协议，约定世百公司受让乐通卡所有权利义务。截止 2015 年 12 月，通联公司已按约陆续向通卡公司、世百公司支付乐通卡交易手续费等费用。现仍处于可正常使用状态乐通卡有效期到期日期已再次延长了 3 年。</p> <p>原告世百公司诉称，因通联公司怠于向杭州银行上海分行行使其到期债权（收取逾期账户管理费），导致世百公司的合法权益被侵害，故起诉请求判令被告杭州银行支付原告世百公司乐通卡帐户管理费 2,320 万余元及相应利息损失 95 万余元。</p> <p>上海市黄浦区人民法院经审理认为：首先，原告主张的乐通卡逾期后按每月卡内余额 10%收取帐户管理费这一标准在章程中没有规定，且未对持卡人告知，未取得持卡人授权同意。本院无法认定对持卡人发生效力。其次，现原告的诉请金额已接近目前的卡内所有余额，明显将影响到持卡</p>

	<p>人对乐通卡的继续使用，有悖于相关监管文件中对超过有效期尚有余额的预付卡应保障持卡人继续使用的要求。再次，《乐通卡章程》中未明确乐通卡具体有效期且载明被告有权修改章程。现被告作为发卡机构，有权延长而且已经延长了乐通卡的有效期限，对持卡人而言，目前乐通卡仍在有效期内，不应向其收取帐户管理费。故原告的债权即便实际亦未到期。综上所述，原告不符合提起代位权诉讼的条件，其诉讼请求缺乏事实和法律依据。据此，判决对原告上海世百电子商务有限公司的诉讼请求不予支持。</p> <p>一审判决后，原告世百公司不服，提起上诉。上海市第二中级人民法院二审判决驳回上诉，维持原判。</p>
<p>案例点评</p>	<p>1、对预付卡进行收费应当事先向消费者履行信息披露义务。相对于金融机构而言，金融消费者处于信息劣势，金融机构有义务对相关信息进行充分披露，尽可能消除信息屏障，保护金融消费者知情权。因此，发行机构如若要向消费者收取费用，最低限度也应向消费者履行信息披露义务，即在售卡时向购卡人明确告知收取逾期账户管理费的具体条件、标准等相关事项。在没有充分证据能够证明作为实际售卡方的原告，在售卡时向购卡人履行了上述信息披露义务的情况下，其要求收取逾期账户管理费的主张缺乏法定或约定依据，侵害了消费者的知情权。</p> <p>2、对预付卡进行收费不能侵害消费者的合法权益。现行监管文件中虽未明确禁止对超过有效期的预付卡收取帐户管理费，但同时亦明确要求超过有效期尚有余额的预付卡应保障持卡人继续使用，未经持卡人授权不得停止正常支付。据此，帐户管理费即便可以收取，也不应超出合理的限度，否则将涉嫌侵犯消费者的合法权益。现原告的诉请金额达 2,400 余万元，已接近乐通卡内的所有余额，若满足了原告的主张，则持卡人的余额基本清零，明显与上述多项监管文件的要求相悖。因此，即便金融消费者知晓了收费事项，现原告主张的收费标准也欠缺合理性，与保障消费者合法权益的法制精神存在冲突，难以得到法院的支持。</p> <p>3、本案当事人就预付卡收费的约定效力不及于消费者。合同约定具有相对性，合同主要在特定的合同当事人之间发生法律效力约束力，只有合同当</p>

	<p>事人一方能基于合同向对方提出请求或提起诉讼，而不能向与其无合同关系的第三人提出合同上的请求，也不能擅自为第三人设定合同上的义务。</p> <p>本案中，对于消费者而言，在购卡交易完成之后的消费使用期间，其合同相对方仅为发卡机构——本案被告。现被告对于乐通卡有效期的延长，虽系单方行为，但并未减损消费者的权利内容（实际上有利于消费者），且《乐通卡章程》亦明确被告享有解释修改的权利，故一经作出，对消费者及被告均具备法律效力，原告无权否定。至于原告、第三人关于如何收费的意思表示，无论是否已与被告达成合意，显然对消费者均不发生法律效力。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>法院从保护金融消费者的角度出发，通过案件审理树立了相关的裁判规则：消费者购买预付卡后与发卡机构成立合同法律关系，发卡机构如要收取相关费用，至少应就具体收费事项、标准等事先向消费者履行信息披露义务；对超过有效期的预付卡，应保障消费者继续使用，不得随意侵占卡内余额，否则将涉嫌侵犯消费者的合法权益。发卡机构与第三方之间就预付卡有效期及逾期收费即便存在约定，该约定效力也不及于消费者。</p>

案例提供单位：上海市黄浦区人民法院民五庭

案例六：银行未履行告知义务影响个人征信案

案例题目	银行未履行告知义务影响个人征信案
案情简介	<p>2017年5月8日,王某致电青岛市金融消费者权益保护协会(以下简称“协会”),称其自2007年开始使用Z银行信用卡,在近期查询个人征信报告才得知,从2010年起自己有多次逾期记录,究其根源竟为一笔4.59元的欠款多年未还所致。投诉人致电Z银行总行客服热线,投诉该行在向征信机构提供个人不良信息时,未充分履行事先告知消费者本人的义务,但Z银行客服人员答复,银行只是提供了一项增值服务,通知并非银行责任,逾期记录是消费者自身原因造成的,不能给予消除。投诉人称其对此项欠款并不知情,更不存在不还钱的主观恶意,多次逾期是因为自己从未收到银行的还款提示所造成。投诉人要求Z银行对其异议出具书面答复,Z银行工作人员表示不予出具。投诉人遂向协会投诉。</p>
案件处理	<p>维权的过程:经协会调查,投诉人王某持有的信用卡为Z银行准贷记卡,自5年前王某还款后就再也没用过该卡。因当时疏忽,王某有4.59元没有还清,Z银行因此向征信机构提供个人不良信息,但未告知王某,致使王某5年内因4.59元未还清而出现30余笔逾期。</p> <p>维权的方法: 向金融消费者权益保护协会投诉</p> <p>维权的结果: Z银行消除了投诉人相关的不良信用记录</p>
案例点评	<p>本案是一起金融机构侵犯金融消费者个人信息知情权的案件。《征信业管理条例》第十五条规定:“信息提供者向征信机构提供个人不良信息,应当事先告知信息主体本人。但是,依照法律、行政法规规定公开的不良信息除外。”第二十五条规定:“信息主体认为征信机构采集、保存、提供的信息存在错误、遗漏的,有权向征信机构或者信息提供者提出异议,要求更正。征信机构或者信息提供者收到异议,应当按照国务院征信业监督管理部门的规定对相关信息作出存在异议的标注,自收到异议之日起20日内进行核查和处理,并将结果书面答复异议人。”《中国人民银行金融消费者权益保护实</p>

	<p>施办法》第十五条规定：“金融机构对金融产品和金融服务进行信息披露时，应当使用有利于金融消费者接受、理解的方式，对涉及…与金融消费者切身利益相关的重要信息，应当…以适当方式供消费者确认其已接收完成信息”。</p> <p>本案中，Z 银行在向征信机构提供王某的不良信息前，没有以任何方式告知王某，在投诉人向 Z 银行提出异议申请时也遭到了拒绝，以上做法严重侵犯了金融消费者的合法权益。在协会的协调处理下，Z 银行最后为王某消除了不良记录。</p> <p>本案是适用《征信业管理条例》保护金融消费者合法权益的一起典型案例，对处理同类案件有很好的指导和借鉴意义。投诉处理完毕后，协会通过工作简报的方式向辖内金融机构进行风险提示，要求金融机构对照问题及时改正，避免类似问题再次发生。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>本案给予我们以下启示：</p> <p>一、金融机构开展业务时应向金融消费者提供及时、专业、有效的咨询服务，同时也应依法向金融消费者全面、明确、充分的履行告知义务。在披露与金融消费者切身利益相关的重要信息时，应充分尊重金融消费者的知情权，做好相应业务提示系统对接，以合适的方式将信息及时告知金融消费者。</p> <p>二、监管部门应加大执法检查力度，督促金融机构切实履行不良信息告知义务，对检查中发现的问题予以限时整改，不断提升金融机构规范征信业务的法律风险意识。同时，也应加强社会公众的征信金融知识普及力度，使金融消费者了解个人信用，用好个人信用并维护好自身的合法权益。</p> <p>三、立法部门应该尽快出台《征信业管理条例》实施办法，明确金融机构履行不良信息事前告知义务方式、内容、时间等方面的标准及证据留存时间等。适时出台专门针对个人信息的法律法规，从法律层面给予个人信息系统化的保护。</p>

案例提供单位：青岛市金融消费权益保护协会

案例七：密码泄露遭非法提现案

案例题目	密码泄露遭非法提现，宝付积极处理挽回公司损失
案情简介	<p>谷女士对投资理财非常感兴趣，但又担心风险问题，希望能够找到高利润低风险的理财产品。后经在网上搜索相关信息以及朋友介绍，谷女士加入某理财微信群，该群宣传的一款高利润低风险理财产品非常符合谷女士的期望，且谷女士通过网络搜索，也发现该公司有不少的推广和良好的评价。谷女士观望了数月，发现介绍该产品的朋友的确有不少盈利，且该理财产品公司业务员向谷女士承诺其介绍的一款理财产品 A 保证收益，不会影响到本金，于是谷女士开始在其公司购买理财产品 A。</p> <p>开始，谷女士出于谨慎，投资了 20 万元，一个月后果真得到了较高的收益，并成功提现。谷女士非常满意，并追加投资 50 万元，仍旧获得了不错的收益并且成功提现。业务员小刘告知谷女士，投资再多一些可以单独给到其更高的收益利率，谷女士经过业务员多次引导劝说，决定再次追加投资，共计投资 300 万元整。</p> <p>业务员小刘告知谷女士其投资 300 万元比之前收益增加年化 2% 的收益率，3 个月后回款，小刘可以帮其代理操作。鉴于之前多次投资提现成功，故谷女士放心按照业务员小刘告知情况将 300 万元全部购买了理财产品 A，并将账户密码交由小刘进行操作。</p> <p>三个月后，谷女士登陆账户，发现账户资金不但没有增加，反而减少 120 万，谷女士十分焦急，连忙将剩余资金从账户中提现。随后，亏损巨大的谷女士急忙与向她介绍这款产品的业务员小刘联系，但小刘表示这是刘女士自己的交易亏损，与他无关。谷女士追问当初小刘承诺保障本金，但是现在亏损了，要求追回本金损失。小刘则表示未签署过保本协议，故不会处理谷女士损失，随后将谷女士拉黑。谷女士后续查询账户信息发现，并非是交易亏损，而是账户资金被提现至其他银行卡，该卡非谷女士本人银行卡。</p> <p>谷女士多次联系商户未果，且商户后来对谷女士账户进行了冻结操作，不再接受谷女士投诉请求。于是谷女士联系银行调取相关交易流水，希望</p>

	<p>可以查询到资金流向，后银行流水显示为第三方支付公司——宝付网络科技（上海）有限公司，于是联系宝付，希望通过宝付联系到相关商户，拦截商户资金，协助其追回其交易损失。</p>
<p>案件处理</p>	<p>宝付查询谷女士所提供的订单信息，核实发现为网关支付交易。在接到谷女士投诉后，宝付积极与商户联系，调查相关情况。经宝付沟通，商户反馈，交易均为谷女士本人交易，且网站已注明交易存风险，投资需谨慎，认为投资失利为谷女士本人问题，且提现为谷女士自己将账户信息透露给他人，非商户造成，故商户不愿意承担赔偿责任。因谷女士投诉涉及的交易均系谷女士本人操作且交易已经完成，宝付作为非银行支付机构，无法因持卡人投资亏损而对已完成的交易进行拦截，故建议谷女士先报案处理，宝付将全力配合警方进行相关调查。</p> <p>因谷女士无法联系到业务员小刘和商户，且银行流水显示通过第三方支付公司——宝付网络科技（上海）有限公司进行支付，故谷女士认为应该由宝付为其损失负责，并多次联系宝付要求赔付，后续谷女士本人来到宝付希望可以直接调取商户信息，并要求宝付直接为其损失进行赔付，宝付告知谷女士，相关商户材料仅可提供给司法机关，无法给到个人。但为协助处理谷女士交易纠纷，宝付带领谷女士至公安进行报案处理，并协助公安进行相关调查，将所需材料提交给公安机关。后经公安查询确认发现，谷女士资金被业务员小刘利用职务之便，直接登录持卡人账户更改个人信息，绕过了宝付风控对于金融类产品资金同卡进出的要求，实现非法提现至其个人银行卡账户。后经公安协助，宝付查询转账信息，成功抓获业务员小刘，并为谷女士追回所有经济损失 120 万元整。</p>
<p>案例点评</p>	<p>1、消费者需明确投资风险、妥善保管个人信息</p> <p>本案中消费者对金融风险认识不足，除商户协议写明为保本类产品外所有金融投资产品均存在风险，投资人不可仅听信他人宣传高利益，高回报，需谨慎关注相关产品风险情况。</p> <p>另外，消费者对诈骗行为认识不足，个人账户信息应由投资人本人妥</p>

	<p>善保密操作，不可轻信他人，如出现他人操作造成亏损情况，投资人本人存在信息泄露问题。</p> <p>2、遇到问题，理性处理</p> <p>消费者应事先了解投诉流程，遇到此类情况时，投诉人应该理性分析，优先尝试联系商户，如商户不配合，可进行报案处理。</p> <p>3、企业需加强内部管理及风险控制</p> <p>本案例中商户对于公司员工管理不足，且商户在未经过持卡人本人核实确认的情况下，为持卡人账户开通换卡提现等业务。如出现风险问题，商户理应承担相应的责任。</p> <p>4、支付企业创新调解机制</p> <p>宝付作为第三方支付公司，为商户提供支付通道服务，很多投诉内容与宝付的业务并无实际因果关系。但宝付在接到消费者投诉时，主动帮助消费者想办法出主意，不推诿不踢皮球。根据消费者的投诉内容，厘清事件真实情况，为消费者提供可行的解决方案，使消费者少走弯路，尽快解决纠纷。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>消费者教育机制是一个系统工程，宝付正在努力搭建这样一个系统。宝付在消费者纠纷解决过程中，会对消费者进行一定的金融投资风险教育，使其认识到在金融投资过程中哪些风险点要注意，哪些属于诈骗行为。其次宝付正在对已经解决的纠纷进行统计整理，从已解决的纠纷中提炼出关键点和高频点，后续将会制作相关的消费者教育材料对外宣传教育。</p>

案例提供单位：宝付网络科技（上海）有限公司

案例八：点击非法链接致银行卡被转账案

案例题目	点击非法链接致银行卡被转账案
案情简介	<p>2011年8月5日，李某在A银行开户一张银行卡，并绑定了一个尾号为6658的手机号码。2016年12月28日，该手机收到一条10086发送的短信，内容为“尊敬的用户：您的话费积分可兑换216.88元，请登陆wap.10086gex.com按提示激活兑换，以免积分过期失效!【中国移动】”。李某信以为真，遂即点击链接并按要求填写了A银行储蓄卡卡号和密码。填写完成后感觉蹊跷，欲拨打A银行客服电话挂失银行卡。在拨打电话的过程中发现该手机号码已经欠费，无法外拨。李某便使用尾号为6866的手机于18:00:33致电A银行客服电话挂失银行卡，18:03:34接通客服，从拨打电话起至电话接通时长为3分零1秒，18:03:48口头挂失冻结生效。</p> <p>在此期间，与银行卡绑定的尾号为6658的手机收到了A银行关于转账的风险提示，分别是18:01:25、18:02:08两个时刻到达终端的“任何向您索要验证码的都是骗子，千万别给！验证码是944630，您正向何跃金（尾号6831）转账，金额49900.00元。”18:03:14到达终端的“任何向您索要验证码的都是骗子，千万别给！验证码是813063，您正向何跃金（尾号6831）转账，金额21000.00元。”</p> <p>转账金额共70900.00元，于18:02:14转账49900元，18:03:36转账21000.00元。</p>
案件处理	<p>维权的过程：事发后，李某多次向A银行交涉，要求A银行赔偿其损失金额70900.00元。A银行认为李某的损失是李某点击非法链接，泄露银行卡号与密码，应由李某本人承担。</p> <p>2017年1月22日下午14时，李某与《华商报》记者一起到达A银行了解事情经过，1月23日，《华商报》以《点了链接觉得不对 正电话挂失卡上7万元被转走》为题进行了报道。1月25日，李某向陕西金融消费纠纷调解中心（以下简称“调解中心”）提出调处申请。</p>

维权的方法：第三方非诉讼调解

维权的结果：接到李某的申诉申请后，调解中心组织工作组立刻开展调查。工作组向双方当事人调取了银行卡检测报告、交易流水、短信记录、立案告知书等，通过调查与分析，争议的两笔交易损失客观存在。

3月10日，调解中心召开了纠纷调解会，调解员岳某某、周某、魏某某，李某，A银行李某某、韩某等参加会议。

本案双方当事人的争议是：持卡人李某认为当日A银行客服电话接听时间远远晚于平日A银行客服接听电话时间，致其等待时间过长，延缓了银行卡挂失时间，A银行对其银行卡被转账负有责任。A银行认为其事前发送了安全教育短信，尽到了安全教育义务；事中，A银行电话客服按规操作接听电话，满足了客户挂失银行卡的需求；事后，A银行也给客户耐心解释，提供相应材料，全力协助公安部门调查，并积极配合调解中心进行调解。

调解中心调查发现，持卡人提供的证据不能证明银行未尽到保护义务，反而能证明其银行卡被转账是因其点击了非法链接并泄露了账号和密码。发卡行提供的证据能够证明客户致电客服电话的等待时长为一分多钟，同时也能证明在整个事件中其尽到了安全保护义务。因此，本案中银行卡被转账应认定为是客户点击非法链接致犯罪分子植入木马从而盗取资金。

通过对A银行提供的出账与操作时间记录和客户与客服交互时间记录的调查与分析，可以判断A银行电话客服系统人员并无故意拖延和不作为的情况，所有客户排队及分配均为随机，且A银行于12月18日10:19时向客户绑定手机发送了内容为“近期有不法份子假冒银行或商户，打电话或发短信进行诈骗，请不要以任何方式向任何人透漏密码或验证码，也不要点击短信链接后输入银行卡信息，谨防诈骗”的安全教育短信。因此，造成银行卡被转账的主要原因为客户本人点击了非法链接，并泄漏了账号和密码等关键信息，银行在此次事件中尽到了安全教育和按规操作的义务，银行并不担责。

为了最大限度维护消费者的合法权益，调解中心经过认真、细致的调解，抓住A银行有维护客户的想法，从维护A银行声誉的角度，建议A

	<p>银行对第 2 笔转账 21000.00 元进行适当的补偿。A 银行经请示有关领导后，答应支付 10000 元的客户损失资金代垫，并要求李某保密。调解中心将 A 银行的结果反馈给李某，并从李某的角度分析调解结果与诉讼结果的利弊。在调解中心的坚持不懈与多方努力下，达成了调解协议，A 银行支付李某 10000 元的客户损失资金代垫。3 月 20 日，双方当事人执行了调解协议。</p>
<p>案例点评</p>	<p>本案是一起典型的由非法人员伪造商户信息骗取消费者银行卡相关信息引发的诈骗案例。在该刑事案件没有侦破前，持卡人与发卡行均是受害人，损失资金如何在持卡人与发卡行之间进行分配是民事裁决的核心问题。</p> <p>本案的焦点有两个：一是李某的两次被转账，银行是否有过错？二是如果银行有过错，是否以及应该承担怎样的责任？</p> <p>这两个问题可以分为两个层面来讨论。</p> <p>首先，李某拨打 A 银行的客服电话之前损失的 49900.00 元应该由李某自己承担。李某点击非法链接后，被不法分子植入木马病毒，不法分子窃取了客户所有的信息，包括转账验证码等。在这个过程中，银行没有过错，不应承担责任。</p> <p>其次，李某拨打 A 银行的客服电话之后损失的 21000.00 元，银行是否有过错，值得商榷。一种观点认为，该损失应该由李某自己承担，因为损失的发生是因为李某自己泄露了银行卡号与密码，与银行无关。另外一种观点认为，李某的损失主要由自己承担，但是依据合同的附随义务，银行存在过错，应该承担违反合同附随义务的责任。</p> <p>附随义务是指合同关系发展过程中及合同关系终止后的一定时期，依诚实信用原则，当事人所应负担的给付义务以外的义务。附随义务的理论基础来源于诚实信用原则，确立附随义务有利于平衡各方利益关系、强化对债权人的保护、维护社会秩序稳定及完善合同法的立法与理论。附随义务内容随合同关系发展而有不同的体现，基于附随义务发生阶段的不同，违反附随义务的法律后果也不同。</p> <p>就本案而言，A 银行在为李某开通贵宾卡的时候承诺，为贵宾用户提供高效、专业、丰富、贴心的远程银行服务，并承诺客户快捷的接入方式，</p>

	<p>只要致电专线，绑定主叫识别功能不需要繁琐的菜单，不需要输入账号，根据来电号码或身份证号码即可快速识别身份，提供一项一体化的服务。</p> <p>在本案中，由于李某与 A 银行的共同原因，导致了电话挂失期间等待时间比平时长。因此，A 银行违反了合同的附随义务，应该在自己的过错范围内承担相应的责任。</p> <p>基于上述两点，调解中心在调解本案的过程中，告知 A 银行，若纠纷诉诸法院，若李某提出 A 银行违反合同的附随义务，A 银行可能会承担相关的违约责任。正是考虑到这一点，A 银行的态度发生了转变，从不予补偿到愿意补偿。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>金融消费纠纷调处工作具有极强的专业性，在调处的过程中应该贯彻“以事实为依据，以法律为准绳”的基本原则，加强调解的说理性，以说服双方当事人接受调处意见，从内心认同调处意见，达成和解，主动执行和解协议，达到“案结事了”的效果。</p>

案例提供单位：人民银行西安分行金融消费权益保护处

案例九：银行卡境外被盗刷案

案例题目	银行卡境外被盗刷案
案情简介	<p>消费者庞某于 2016 年 8 月 11 日在 A 银行办理了一张金融 IC 卡，随后去泰国旅游。在泰旅行期间，于 8 月 16 至 25 日在有银联标识的 ATM 机上共取款 5 笔。回国后于 9 月 24 日 14 点 14 分 34 秒在 B 银行西安市师大路 ATM 机取款 2000 元，之后手机收到提示短信。当日 18 点 7 分 45 秒至 18 点 11 分，银行卡分四次共被取款 9262.81 元。18 点 36 分 42 秒，庞某打电话委托他人在西安东郊将剩余的 2300 元钱取了出来。当日，庞某到西安市雁塔分局长延堡派出所报案。25 日，庞某到 A 银行交涉此事，调看流水，得知被盗刷地点在孟加拉国。庞某认为持卡人与发卡行建立了储蓄关系，因此 A 银行应承担主要责任，要求赔偿所损失金额的 80%。</p>
案件处理	<p>维权的过程：2015 年 9 月 24 日，庞某前往当地派出所报案，截至 2015 年 11 月 27 日，尚未侦破。2015 年 9 月 25 日，庞某向发卡行提起投诉，处理未果。2015 年 12 月 1 日向陕西金融消费纠纷调解中心提出调处申请。</p> <p>维权的方法：第三方非诉讼调解</p> <p>维权的结果：接到庞某的申诉申请后，陕西金融消费纠纷调解中心（以下简称“调解中心”）组织工作组立刻开展调查。工作组向双方当事人调取了银行卡检测报告、交易流水、短信记录、立案告知书等，通过调查与分析，发生在孟加拉国的四笔取款行为可以认定为伪卡交易，因为庞某或其授权人无法在 25 分钟内完成从孟加拉国到中国西安的连续刷卡行为，且没有证据表明庞某参与了伪卡交易。依据《中国人民银行办公厅关于逐步关闭金融 IC 卡降级交易有关事项的通知》（银办发〔2014〕107 号）的有关内容，自 2015 年起，在中国大陆地区的所有金融 IC 卡均要关闭磁条交易系统。从理论上说，自 2015 年起，金融 IC 卡的盗刷只能通过磁条系统。正是由于银办发〔2014〕107 号文件的实施，大陆地区没有发生通过芯片系统盗刷的案件，所有的金融 IC 卡的盗刷均是通过磁条系统盗刷的，且绝大多数的盗刷案件发生在境外。因此，从技术角度来说，本案的盗刷行为</p>

	<p>是犯罪份子通过获取持卡人的磁条信息与密码，在境外完成伪卡交易而成。</p> <p>经多方咨询相关专家后，调解中心认为：银行卡的盗刷需要具备两个条件，一是银行卡，二是密码，缺一不可。首先，密码的泄露是造成盗刷的重要原因。根据《最高人民法院关于审理银行卡民商事纠纷案件若干问题的指导意见》，持卡人义务保障银行卡的安全；又根据“谁主张，谁举证”的原则，持卡人应对其银行卡密码承担保密义务。但本案中持卡人并未做到对其妥善保管银行卡信息没有过错的举证。其次，根据《最高人民法院关于审理银行卡民商事纠纷案件若干问题的指导意见（第二稿）》第7条第二款规定，伪银行卡交易情形下，发卡行对其银行卡被复制的事实无过错以及持卡人对银行卡被复制具有过错的对事实承担举证责任。发卡行举证不能的，应在其未尽安全保障义务的范围内承担补充过错赔偿责任。再之，根据《商业银行法》规定，商业银行应当保障存款人的合法权益不受任何单位和个人侵犯。故维护持卡人的资金安全是银行的法定义务。同时，基于持卡人与发卡行之间的储蓄合同关系，在持卡人无法行使债权时，发卡行作为合同相对方，应承担违约责任，继续履行合同义务，故对伪卡交易造成持卡人的损失发卡行应承担赔偿责任。</p> <p>就本案而言，庞某与 A 银行均有过错。庞某没有尽到对自己银行卡密码的保密义务，其银行卡密码被第三人知悉，并被用于伪卡交易。而 A 银行客观上不能保证其所发银行卡的唯一性，导致银行卡被复制交易，没有维护持卡人的资金安全。因此，调解中心建议发卡行 A 银行和庞某各承担 50% 的责任。</p> <p>双方当事人同意中心的调处意见，于 12 月 28 日在中心的见证下签署了和解协议，并于 2017 年 1 月 4 日执行了该协议。双方当事人均对该纠纷的解决满意。</p>
<p>案例点评</p>	<p>本案双方当事人的主要争议是：庞某认为 A 银行为开户行，从 2016 年 8 月 11 日在 A 银行开户便与其建立了储蓄合同的法律关系，A 银行有义务保障自己的资金安全；而且 A 银行负有义务和责任识别真假银行卡，因 A 银行没有识别伪造卡而造成的损失，应由 A 银行承担更多责任；A 银</p>

行应该赔付 80% 的损失，而 A 银行的损失则由银行向第三方索赔。A 银行则认为庞某须妥善保管和正确使用银行卡密码，不能借予他人使用，凡使用密码进行的交易，密码相符都视为持卡人本人或授权的交易，银行对提供正确密码的交易没有违约，不应承担责任；伪卡并非在发卡行使用，接受用卡的商户或银行网点应对伪卡审查识别，对资金损失承担相应责任，要求持卡人追加商户为被告或第三人参加调处，而将所谓损失转嫁给发卡行承担的责任分配非常不合理；况且储蓄卡被他人复制、盗取涉及犯罪行为，应通过刑事程序处理，交由公安机关立案调查，之后再依据法律法规进行责任分配。因此，A 银行不能给予庞某 80% 的损失赔付。

庞某提供的证据能够证明发生在孟加拉国的刷卡行为是非授权交易，但不能证明自己对于银行卡密码尽到了保密义务。A 银行提供的证据能够证明其对境外盗刷的风险进行了提示，但不能证明其采取的措施能保证银行卡的唯一性，即发卡行发行的银行卡不能满足银行卡交易时能识别伪卡。

调解中心在调处该案件的过程中，基于证据与有关法律规定，做出了以下三点判断：

1、维护持卡人的资金安全是银行的法定义务。首先，《商业银行法》规定，商业银行应当保障存款人的合法权益不受任何单位和个人侵犯。其次，依据我国《合同法》、《储蓄管理条例》及《银行卡业务管理办法》的相关规定，A 银行与庞某之间形成储蓄合同关系。本案中，储蓄机构给庞某办理的储蓄卡即为储蓄凭证，是储蓄合同的表现形式，证明存款人与储蓄机构之间存在着储蓄合同关系。在持卡人无法行使债权时，发卡行作为合同相对方，应承担违约责任，继续履行合同义务。故对伪卡交易造成持卡人的损失，若持卡人无过错应由发卡行承担责任。

2、在目前的司法实践中，我国刑法虽对伪卡欺诈的刑事责任有明确规定，但民事领域的立法仍散见于各个部门法及有关司法解释，所适用的法律主要包括《民法通则》、《合同法》、《消费者权益保护法》、《商业银行法》等。在处理伪卡欺诈类纠纷案件中通常采用前述民法规范的基本原则或是侵权、违约的基本理论作为依据。由于缺乏专门的司法解释对相关法律适用予以明确，因此司法审判结果各不相同。

一是归责原则不同，审判结果不同。在伪卡欺诈类案件中，法院对不同主体适用何种归责原则的审理思路不同，主要有严格责任原则和过错责任原则。在司法实践中，有些法院采用严格责任原则，即使银行在机具设备防伪、安全管理等方面符合国家相关要求，但只要不存在法定的免责事由，且持卡人证明银行未履行义务构成违约，银行就应该承担还款责任。有些法院则采用过错责任原则，认为银行在第三人使用伪卡交易的过程中存在不能识别伪卡的过错，导致资金被盗，应承担相应的责任。同时，妥善保管银行卡信息及密码、防止信息和密码泄露是储户的基本义务和责任，若储户未尽到义务保管好自己的私人密码，则对存款的损失也负有不可推卸的直接责任。法院将依据银行与持卡人各自的过错、过错程度来划分双方的责任。相对来说，过错责任原则较为可取，调解中心在本案调处的过程中采取了过错责任原则。

二是举证责任分配不同，审判结果不同。目前，在伪卡欺诈类民事纠纷案件中，举证责任适用主要包括两种，即“谁主张、谁举证”的原则和举证责任倒置规则。有些法院采用“谁主张、谁举证”的原则，认为持卡人负有证明银行存在违约或过错行为的责任，如持卡人无法提供证据证明是银行原因导致银行卡信息或密码泄露，则会认为持卡人未尽到妥善保管密码的义务，因此应承担相应责任。有些法院则适用举证责任倒置规则，认为银行作为专业金融机构具备举证优势，责令银行举证证明银行没有泄露银行卡信息，且持卡人存在故意泄露银行卡及密码信息，或交易时存在不规范操作对泄露银行卡及密码信息存在过失。若银行无法举证，则由银行承担全部责任。调解中心在处理本案时两种举证原则交叉适用，以“谁主张、谁举证”为主。

3、2013 年新版《中华人民共和国民事诉讼法》第一百五十一条第一款第（五）项规定：“该类案件必须以另一案的审理结果为依据，而另一案尚未审结”。由于此类案件犯罪分子往往流窜作案，案件侦破难度大，耗时较长，无法在短时间内抓获犯罪分子，挽救损失。基于大多数银行卡被盗刷案件要么是泄漏密码，要么是未能识别伪卡造成的，所以在司法实践中，针对双方当事人均有过错的情形，在第三方调解中，银行和持卡人一般各

	<p>承担 50% 的责任。从众多案件看，虽然不同法院会有不同的判决，但总体来看，以持卡人获得银行 50% 赔偿的案例居多。而据监管部门人士透露，即在银行和甲都没有提出有力证据证明自身没有过错的情况下，银行和甲各承担 50% 的损失，这种情况最常见。调解中心在调处本案的过程中参考了大量类似的案例。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>通过发挥陕西金融消费纠纷调解中心这类第三方纠纷解决机构在纠纷化解和解决中的积极作用，有助于解决法院案多人少的矛盾，破解法院判决执行难的困境，有助于确保当事人行使更为广泛的程序选择权，有助于民事纠纷得到更具针对性的类型化解决，有助于高效快捷的化解纠纷，维护社会稳定，促进社会和谐。</p>

案例提供单位：陕西金融消费纠纷调解中心

案例十：因电话挂失银行卡耗时过长诉讼案

案例题目	因电话挂失银行卡耗时过长诉讼案
案情简介	<p>2016年3月2日，福建省泉州晋江市徐某遭遇银行卡盗刷，遂于当日下午5点38分30秒立即致电M银行客服要求予以挂失，整个过程持续2分12秒。然而，在该段时间内徐某的银行账户被分两次各转走5万元，共计10万元。徐某和M银行双方对电话挂失期间发生盗刷造成的损失，是否应由M银行承担赔偿责任发生争议。</p>
案件处理	<p>维权的过程：</p> <p>徐某认为是由于M银行客服电话处理挂失不够及时，导致其发生损失，与M银行的协商过程中未能达成一致意见，遂将M银行告上法庭。</p> <p>维权的方法：</p> <p>徐某与M银行协商未果后，向人民法院提起民事诉讼。</p> <p>维权的结果：</p> <p>该案件已经法院一审、二审判决。一审法院认为：由于徐某自行修改手机签约号码导致涉案账户失控，其自身行为是导致款项被转走的直接原因，M银行在挂失操作过程中无明显拖延现象，不应承担损失。二审法院认为：本案中银行在核对所有认为需要的信息确认无误之后，仍对挂失者进行长达16秒的温馨提示，显属多余。对于第一笔损失因M银行客服尚在核对持卡人的信息，责任不在银行；而第二笔发生在温馨提示期间，应由M银行承担客户损失。判决撤销一审判决，M银行赔偿徐某存款损失5万元。</p>
案例点评	<p>主要问题分析</p> <p>一、挂失行为的法律分析</p> <p>挂失行为是指存款人在存折、存单、银行卡、密码、预留印鉴等被盗或者丢失时，为防范存款被盗取而向银行提出冻结存款和账户的申请，银行业金融机构受理后立即支付的行为。挂失实际上分为三部分：一是存款人提出挂失申请，二是银行核对账户信息，三是银行止付。因此，挂失行为是双方</p>

法律行为，挂失与否是存款人的自主意愿，但并不是存款人一提出挂失银行即同意办理，还需要审核查实账户信息的真实性，确定挂失申请人为存款人本人，防止恶意挂失造成真实存款人无法使用账户。

二、挂失过程的责任划分

（一）缺乏相关法律法规的具体规范

国内专门规范银行卡挂失行为的法律法规为国务院 1992 年颁布的《储蓄管理条例》（国务院第 107 号令，以下简称《条例》）与中国人民银行颁布的《银行卡业务管理办法》（银发〔1999〕17 号，以下简称《办法》）。《办法》第五十二条第（五）款规定：“发卡银行应当向持卡人提供银行卡挂失服务，应当设立 24 小时挂失服务电话，提供电话和书面挂失两种挂失方式，书面挂失为正式挂失方式。并在章程或者有关协议中明确发卡银行与持卡人之间的挂失责任。”但徐某与 M 银行之间的存款储蓄合同，也未明确挂失过程中的损失责任承担。而《条例》第三十一条规定：“储户遗失存单、存折或者预留印鉴的印章的，必须立即持本人身份证明，并提供储户的姓名、开户时间、储蓄种类、金额、账号及住址等有关情况，向其开户的储蓄机构书面申请挂失。在特殊情况下，储户可以用口头或者函电形式申请挂失，但必须在 5 天内补办书面申请手续。储蓄机构受理挂失后，必须立即停止支付该储蓄存款；受理挂失前该储蓄存款已被他人支取的，储蓄机构不负赔偿责任。”而此处的“受理挂失”的概念并不明确，存在一定争议。挂失的受理是指银行收到存款人的挂失请求，还是指银行审查完毕账户信息，又或者是银行启动止付程序，银行与存款人的理解各有不同。

（二）厘清“受理挂失”的概念内涵

根据上文所述，挂失行为成立需要有三个步骤：首先存款人向银行提出挂失申请，提供账户信息，其后银行与客户核对账户信息，信息正确真实即办理挂失止付，此时挂失行为成立生效；若信息存疑或有误则无法办理挂失，此时挂失行为不成立。因此，“受理挂失”应当指银行审查完毕真实有效的账户信息。在银行未确定账户的信息真实有效以前发生的损失，由于挂失行为尚未成立，银行无须承担损失责任。银行确定账户信息真实有效后发生的损失应由银行承担。

	<p>三、损害赔偿责任的承担</p> <p>根据《中华人民共和国商业银行法》第六条：“商业银行应当保障存款人的合法权益不受任何单位和个人的侵犯”。挂失属紧急业务，银行的挂失程序应把握最少必要原则。本案中 M 银行挂失流程要求验明卡号、审核查询密码、卡主姓名，经此三项信息已基本可以确认挂失者身份是否系卡主本人，此时已经可以认定账户信息真实有效，根据录音此时间节点为 17 时 39 分 41 秒，挂失行为成立生效，徐先生的借记卡应立即产生止付冻结效果，17 时 39 分 42 秒及 40 分 34 秒徐先生的帐户分别被转走的 5 万元损失应由银行承担。但最少必要原则需要银行员工自行判断，在实际中并不容易操作和把握，因此 M 银行员工根据内部文件《M 银行挂失操作手册》又对开户行和卡内余额信息进行核实以保证履行谨慎审查义务，具有一定合理性。同理，挂失行为成立生效的时间节点认定为 17 时 40 分 21 秒也具有一定合理性。据此,17 时 39 分 42 秒被转走的 5 万元，银行可以不承担责任，但 17 时 40 分 34 秒被转走的 5 万元应由银行承担损失责任则毫无疑义。</p>
<p>推荐理由</p>	<p>社会影响</p> <p>一、体现司法机关对金融消费者的倾斜保护。目前，金融消费者在金融交易中处于明显的弱势地位，但是在司法实践中，对消费者的倾斜保护并不明显，类似一审法院的判决大量存在。而二审法院在判决中明确后一笔 5 万元的损失应由晋江 M 银行负责赔偿。此案例表明了司法机关对金融消费者合法权益倾斜保护的态度，对银行的义务履行标准提出更高的要求，不仅仅是不明显拖延，还应达到高效及时的标准，具有重要的指导意义。</p> <p>二、促进银行业金融机构积极改进挂失服务。为达到内部合规要求，M 银行按部就班履行程序，但由于在制定内部规定时并未考虑特殊情况，充分为客户的权益着想，导致本案发生，最终被法院判令赔偿。此案发生后，M 银行在保障交易顺利进行的情况下，进一步简化挂失的手续。在审核完毕基本信息（储户姓名、身份证号、卡号、密码）后立即启动止付冻结程序，再行告知挂失的后果，大大缩短了挂失过程的时间。同时对申请挂失、受理挂失和冻结账户的时间做出详细记录。</p>

	<p>三、增强金融消费者的自我保护意识和技能。此案引起了广泛的社会关注，专业人士也为消费者提出了最快冻结银行卡账户紧急止付的方式，即登录手机银行时故意连续三次输错登陆密码，可以阻止手机银行登陆；连续三次输错转账密码，即可将账户冻结 24 小时。</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

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 2016 年底，研究院累计完成几十项研究课题，举办了 92 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：

姜建清，中国-中东欧基金董事长、中欧国际工商学院金融学兼职教授、中欧陆家嘴国际金融研究院院长

盛松成，中国人民银行参事、中欧国际工商学院经济学与金融学兼职教授、中欧陆家嘴国际金融研究院常务副院长

马绍刚，中国人民银行金融消费者权益保护局副局长

王国斌，东方证券资产管理有限公司董事长

吴弘，上海市法学会金融法研究会会长、华东政法大学经济法学院教授

宋向今，上海市高级人民法院金融庭副庭长

刘功润，中欧陆家嘴国际金融研究院院长助理

任莉，东方证券资产管理有限公司副总经理

高义，东方证券资产管理有限公司首席策略分析师

王鑫，中欧陆家嘴国际金融研究院研究员

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。