



# 中国金融 消费者保护报告 2016



中欧陆家嘴国际金融研究院课题组



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。

# 中国金融消费者保护报告 2016

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

2016年12月

# 目 录

中欧陆家嘴金融消费者保护基金介绍 .....	5
<b>第一部分：主题报告—设立金融法院，促进金融消费者保护 .....</b>	<b>8</b>
<b>【问题缘起】 .....</b>	<b>9</b>
<b>一、金融法院的必要性 .....</b>	<b>10</b>
(一) 设立金融法院是依法治国的需要 .....	10
(二) 设立金融法院是深化对外开放的需要 .....	10
(三) 设立金融法院是经济转型的需要 .....	11
<b>二、国内外金融法院机制 .....</b>	<b>11</b>
(一) 国外主要国家的金融法院机制 .....	11
(二) 国内金融法院机制和研究现状 .....	13
<b>三、金融法院：合法性、目标和审判原则 .....</b>	<b>14</b>
(一) 金融法院的法律依据 .....	14
(二) 审判目标和原则： .....	14
<b>四、金融法院的司法机制问题 .....</b>	<b>16</b>
(一) 争议和问题 .....	16
(二) 建议：建立巡回金融法庭 .....	16
<b>五、金融法院的司法管辖问题 .....</b>	<b>17</b>
<b>六、金融诉讼审判机制——建立“三审合一”的巡回金融法庭 .....</b>	<b>18</b>
<b>七、金融案件的非诉讼机制 .....</b>	<b>18</b>
<b>第二部分：2015年中国金融消费者/投资者保护政策动态与述评 .....</b>	<b>20</b>
<b>第一篇：2015年中国银行、信托业消费者保护 .....</b>	<b>21</b>
一、重要政策、法规和事件回顾 .....	21
二、总结与点评 .....	24
三、附表—2015年银行、信托业消费者保护重要法律文件索引 .....	26
<b>第二篇：2015年中国证券市场中小投资者保护 .....</b>	<b>28</b>
一、重要政策、法规和事件回顾 .....	28
二、总结与点评 .....	31
三、附表—2015年证券市场中小投资者保护重要法律文件索引 .....	33

<b>第三篇：2015 年中国保险消费者保护</b> .....	<b>34</b>
一、重要政策、法规和事件回顾 .....	34
二、总结与点评 .....	38
三、附表—2015 年保险消费者保护重要法律文件索引 .....	39
<b>第四篇：2015 中国非正规金融消费者保护</b> .....	<b>41</b>
一、重要政策、法规和事件回顾 .....	41
二、总结与点评 .....	43
三、附表—2015 年非正规金融活动消费者保护重要法律文件索引 .....	45
<b>第三部分：金融消费者权益保护典型案例</b> .....	<b>47</b>
<b>案例一：内幕交易行为人对投资者损失应承担侵权赔偿责任</b> .....	<b>48</b>
<b>案例二：期货从业人员违反从业禁止性规定订立的委托理财合同无效</b> .....	<b>53</b>
<b>案例三：银行代理销售基金案</b> .....	<b>56</b>
<b>案例四：利用网络借贷诈骗大学生网络购物分期付款案</b> .....	<b>60</b>
<b>案例五：信用卡第三方支付盗刷案</b> .....	<b>63</b>
<b>案例六：储户因收取高额利益致存款丢失案</b> .....	<b>67</b>
<b>案例七：成功堵截电信诈骗案</b> .....	<b>71</b>
<b>案例八：逾期未删除不良信用记录投诉案</b> .....	<b>74</b>
<b>案例九：临时授信额度调高期间信用卡遭盗刷的责任认定</b> .....	<b>76</b>
<b>案例十：股票配资公司卷款跑路案</b> .....	<b>79</b>

## 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。

本报告分为三个部分。第一部分是主题报告“设立金融法院，促进金融消费者保护”，第二部分是关于2015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，我们认为设立金融法院是关系国家整体金融战略的重要内容之一，需要从依法治国、对外开放、经济转型的高度予以重视。同时，金融审判具有高度的专业性、特殊性、系统性和外部性，上海市政府于2014年陆续颁布《上海国际贸易中心建设2014-2015年重点工作安排》、《上海市推进国际金融中心建设条例》明确提出建设金融法院、推动金融建设的主张。《关于人民法院为防范化解金融风险 and 推进金融改革发展提供司法保障的指导意见》，提出“探索集中审理制度，完善统一协调机制”，当前的争议集中在：1) 金融法院的设立授权问题。通过怎样的立法方式成立符合《法院组织法》的金融法院；2) 金融法院的具体机构模式；3) 金融法院的司法管辖范围应该包括那些内容；4) 金融法院的审判机制问题。金融法院应该采取大民法的审判机制还是独立的金融审判机制；5) 金融领域的非诉讼司法机制问题。在主题报告中我们对上述问题进行了分析，并提出了想法

和建议。

本报告的第二部分梳理、汇总了2015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“2016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2016》是我们的第三份年度报告，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 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：

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，上海清算所高级经理，中欧陆家嘴国际金融研究院客座研究员

#### 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。

# 第一部分：主题报告—设立金融法院，促进 金融消费者保护

作者：周晓松、刘胜军

## 【问题缘起】

设立金融法院是关系国家整体金融战略的重要内容之一，需要从依法治国、对外开放、经济转型的高度予以重视。同时，金融审判具有高度的专业性、特殊性、系统性和外部性，各界对于设立金融法院的必要性没有太大争议（吴晓灵、项俊波、范福春、桂敏杰、郑扬等）。2012年最高法颁布《关于人民法院为防范化解金融风险 and 推进金融改革发展提供司法保障的指导意见》，明确提出“构建专业审判机制，拓展金融纠纷资源”，北京、上海、山西、陕西、浙江等省市陆续开始设立金融法庭。上海市政府于2014年陆续颁布《上海国际贸易中心建设2014-2015年重点工作安排》、《上海市推进国际金融中心建设条例》明确提出建设金融法院、推动金融建设的主张。

《关于人民法院为防范化解金融风险 and 推进金融改革发展提供司法保障的指导意见》，提出“探索集中审理制度，完善统一协调机制”，争议集中在“如何建立更加有效的金融法院体制和机制”（吴晓灵 2016），这些争议具体包括：1）金融法院的设立授权问题。通过怎样的立法方式成立符合《法院组织法》的金融法院；2）金融法院的具体机构模式；3）金融法院的司法管辖范围应该包括那些内容；4）金融法院的审判机制问题。金融法院应该采取大民法的审判机制还是独立的金融审判机制；5）金融领域的非诉讼司法机制问题。

## 【正文】

### 一、金融法院的必要性

#### (一) 设立金融法院是依法治国的需要

十八届三中全会提出“探索建立与行政区划适当分离的司法管辖制度，保证国家法律统一正确实施”，“健全司法权利运行机制，改革审判委员会制度，推进审批公开、检务公开”的要求，这是推进依法治国的重要内容。

##### 1、设立金融法院是金融审判专业性的内在要求。

近年来金融创新与影子银行的发展速度非常迅猛，金融案件的专业性和复杂性大大提高，给金融司法带来了前所未有的压力，中国需要建立与之相对应的司法机制确保金融体系的稳定发展。最高法《关于人民法院为防范化解金融风险 and 推进金融改革发展提供司法保障的指导意见》明确提出，“构建专业审判机制，大力培养专业法官”。中国的地区差异极大，北京、上海、深圳等地区积聚了较多的金融司法案件，并且这些地区具有专业水平相对较高的司法队伍，可以考虑在这些地区建立相对独立的金融司法机制，并且利用专业化的审判力量实现跨区域的管辖，通过集中审理来提升全国金融案件的司法水平，确保法律适用的一致性。

##### 2、设立金融法院是司法审判独立性的内在要求。

金融案例往往具有影响大、涉及重大利益的特点，司法审判能否做出客观、独立的判断关系到司法体系的公信力。从当前现实来看，主要存在两大挑战：1) 由于“买者自负”和“契约交易”的理念尚未牢固确立，投资者往往无法独立和理性对待投资风险。政府出于社会维稳的压力，会以一定方式将压力传达给司法审判机构，直接影响审判的独立性甚至公平性。2) 现行司法机构与行政机构高度重合的现状，降低了司法寻租的难度。中国版“安然事件”云南绿大地案件的一波三折充分警示了金融司法独立的迫切性。设立跨区域的金融法院，有助于抑制司法寻租现象。

#### (二) 设立金融法院是深化对外开放的需要

当前，以 TPP 为核心的新一轮全球化呼之欲出，中国也通过中美 BIT 谈判、自由贸易试验区等方式为新一轮全球化做好准备。新一轮全球化以服务业为重点，而金融业则是服务业中最为重要的内容。人民币国际化战略的推进也离不开金融基础设施的配套。几年来，我国在 G20、IMF 等重大国际金融体制改革中发挥的作用不断增强，积极推进金融体系与国际接轨是中国更多参与国际规则制定的必然要求，符合中国的国家利益。

金融市场的国际化要求更加国际接轨的金融审判机制。伦敦、纽约、香港、新加坡等主要全球金融中心都具有高度专业化和国际统一化的司法机制。我国金融司法机制需要建立更加国际化的审判准则和理念，完善金融审判的独立性，而设立金融法院可以成为有效突破口。

国际货币基金组织和主要国家的政策均将“公平交易”确定为金融市场的基本目标，“公平交易”的核心是“信息充分披露”和“买方有责”，司法独立是实现金融市场“公平交易”的最终保护。无论是大陆法系还是英美法系均承认，独立的金融司法机制是维护金融市场稳定的重要制度和体制性要素。历史研究也表明，金融市场的发展与金融司法机制的独立性具有强烈的正相关性，这也是国际货币基金组织将金融法治列为基础设施的主要原因之一。

### （三）设立金融法院是经济转型的需要

当前，中国正经历深刻而复杂的发展方式转型，总体目标是建立法治的市场经济，让市场机制在资源配置中发挥决定性作用。在现代经济中，金融体系是资源配置的主要杠杆，金融体系的效率决定着资源配置的有效性。

金融体系要实现高效率，就必须做到：1）各类市场主体能够不受歧视地公平地获得金融资源；2）金融消费者的权益能得到有效保护；3）金融体系能有效出清，即淘汰僵尸企业、打破刚性兑付；4）金融机构能够独立地按照专业性要求做出金融决策；5）金融监管不能缺位、更不能越位。2015年股灾可谓教训多多。

2016年8月最高法《关于在中级人民法院设立清算与破产审判庭的工作方案》提出，直辖市应当至少明确一个中级人民法院设立清算与破产审判庭，省会城市、副省级城市所在地中级人民法院应当设立清算与破产审判庭。这是推动供给侧结构性改革的必要改革。但是与经济转型的总体要求相比，仅仅设立清算与破产法庭是不够的，因为经济转型不仅涉及企业破产，更要求金融司法在金融消费者保护、公平竞争、金融监管等方面全方位保驾护航。显然，设立金融法院能更全面地为经济转型提供金融体系的支撑。

## 二、国内外金融法院机制

### （一）国外主要国家的金融法院机制

美国是司法判例国家，法官具有“法律创造”的宪法职能，大量的金融规则通过司法判例进行创新；美国法官的独立性和权威性确保了这种创新在实践中的执行。

美国具有发达的行政法官制度，即在行政机构内部设立独立的准司法系统，对行政权力进行监督，并直接受理和裁定相关的案件，**美国证监会内的行政法官制度正是这种**

机制设计。

## 1、美国的行政法官制度

**立法授权。**1972 年，美国证监会（SEC）根据《联邦行政程序法》建立了行政法官办公室（the Office of Administrative Law Judges）。《联邦行政程序法》是美国国会于 1946 年第 79 届国会通过的单项立法，旨在规范行政机关和独立管理机构的活动。

**司法机制：**行政法官办公室是一种独立法定权利，不需要 SEC 另外委任，由国会直接任命，不被 SEC 任意剥夺，不接受政府绩效考察，但 SEC 在符合法律规定的范围内，可以制定法规，规定上述权力行使的方式；

**管辖范围：**这仅适用于在 SEC 注册的当事人，如各类受 SEC 监管的证券交易商、投资顾问/投资公司，或与在 SEC 注册的证券有关的当事人，如发行人及其股东、高管人员。行政法官审理的案件，原告是美国 SEC，被告是美国 SEC 追诉的人。这是一个“官告民”的程序，在性质上属于行政诉讼。

**审判机制和权利。**行政法官的听证权：主持宣誓和誓言；根据法律的授权签发传票，或者取消、废除及更改该传票；接受有关联性的证据，决定是否接受证据以及要求提交证据；记录证言或者授权记录的证言；规范听证的过程以及当事人及其代理律师的行为；举行听证前的会议以及 SEC《行为规范》第 221 条规定的其他会议；决定程序上的其他问题。

**行政法官的裁决权：**在其主持的听证程序中，做出初步裁定；除非参与听证的所有当事人均放弃该初步裁定，并且 SEC 随后并没有要求行政法官仍须做出初步裁定，以及在其他任何程序中，SEC 要求行政法官去做出该初步裁定。

**穷尽救济原则：**对于 SEC 行政法官的裁定，相对人必须首先提请 SEC 复审，针对 SEC 的最终裁决，相对人才可以向法院提起诉讼。在最终裁决做出之前，任何地区法院或联邦法院均无管辖权禁止 SEC 完成行政处理程序。

**需要接受司法审查。**联邦法院有权利对于行政法官的裁定从事实、证据和法律适用层面进行严格的司法审查。

## 2、英国金融法院机制

英国在金融监管机构内部设立有和美国类似的行政法官制度，其职能也是对于行政权力的制衡以及独立审理相关案件。

**立法授权：**英国《2000 年金融服务和市场法》整合了原来的监管机构，成立了新的监管机构——金融服务局（FSA），2008 年后更新为“金融行为监管局”（Financial Conduct Authority, FCA）赋予其监管英国整个金融市场的权力。为了制衡和规范 FCA 的权力，英国根据《2000 年金融服务和市场法》成立了专门的“金融服务和市场法庭”

(the Financial Services and Markets Tribunal, FSMT), 并于 2001 年 12 月 1 日与 FSA 同时开始运作。

**司法机制:** FSMT 是独立的机构, 其人员由上议会直接任命, FAS 没有权利对人员和权利的执行进行干涉;

**管辖范围:** 英国金融市场与服务法庭主要审查 FSA 发布的特定决定 (certain decisions) 和监管通知 (supervisory notices), 涉及到广泛的法律和纪律事项, 诸如: (1) 对被授权的企业和个人做出的纪律决定; (2) 从对一个企业的审批到执行特定或所有的受监管的活动的决定; (3) 对与市场滥用行为 (market abuse) 有关的决定; (4) 对被授权的个人的撤销授权的决定; (5) 对禁止人们从事特定或所有受监管的活动的决定

**审判机制:** 1) 当事人对于 FSA 的裁定可以在 20 日内提交 FSMT 进行裁定; 2) FSMT 有权利对于这些裁定的合法性和合理性进行裁定; 3) FSA 必须执行 FSMT 的裁定结论, 具有强制执行力; 4) 经过 FSMT, 上诉法院或者最高民事法院的批准, 当事人可以对于 FSMT 的裁定进行上诉。

**小结与评价:** 1) 均采取国会立法的方式授权成立单独的金融准审判机制; 2) 按照商业化原则进行金融审判。具体来说, 商业审判以“买者自负”, “金融创新和市场引导”作为主要审批原则; 3) 金融审判机构都具有独立性, 人事由国会直接任命, 不受行政部门干涉; 4) 高度专业化和高度独立的审判团队。

## (二) 国内金融法院机制和研究现状

### 1、目前国内主要在基层或者中级法院设立金融审判庭

《法院组织法》第 24 条和第 27 条规定, “中级人民法院和高级人民法院可以根据需要设其他审判庭”, 中级和高级人民法院有权利设立金融法庭。上海市政府同时于 2008 年和 2009 年分别颁布, 沪府办(2008)37 号《2008 年度本市重点改革工作安排》和《上海市推进国际金融中心建设条例(2009 年)》明确提出建立专门法庭审理金融商事案件, 并且这两个文件均由上海市人大审阅通过。北京市朝阳区人民法院 2016 年 1 月 28 日发布, 在前期试行金融类案件专业化审判的基础上, 成立金融审判庭。2012 年 5 月温州鹿城基层法院设立金融审判庭; 陕西、浙江等地区的金融法庭基本按照《法院组织法》的规定设立。

### 2、金融稳定依然是主要的审判规则

由于我国特殊的金融生态, “金融维稳” 稳依然是基层和中级法院的主要功能。在泛亚事件、e 租宝事件以及大量财富管理案件中, 司法审判常无法独立按照“买者自负”的原则进行审判。

### 3、探索建立专业化的金融审判团队是各金融法庭的主要目标之一。

根据《关于人民法院为防范化解金融风险 and 推进金融改革发展提供司法保障的指导意见》的要求，各级金融法庭都探索和建立了独立的金融审判机制。法院的主要目标是培养精通法律，熟悉金融且具有较强审判能力、研究能力的专家型、复合型法官。

#### **4、金融法院的司法管辖不够统一。**

内主要的金融法庭并没有明确金融法庭的受理范围，司法实践中主要按照具体情况，确定审判庭。北京市朝阳区人民法院金融法庭则明确的管辖范围：借款合同纠纷、储蓄存款合同纠纷、银行卡纠纷、委托理财合同纠纷、证券纠纷、期货纠纷、信托纠纷以及与借款、理财有关的保证合同纠纷、抵押合同纠纷、质押合同纠纷等。

#### **5、刑民交叉案件难以认定和处理。**

金融案件一般同时涉及刑事犯罪和民事侵权。刑事和民事的诉讼程序导致程序性的冲突和重合。例如，风险企业涉及非法吸收公众存款，公安机关认为其财产可能与犯罪行为有关，则会给法院发函要求暂缓对其财产的审理，致使风险企业的案件不得不中止审理。

#### **6、金融法院的非诉讼机制较为薄弱。**

统计显示，诉讼争议中 90% 以上的案件的标的并不高，各国司法实践中采取仲裁、调解、谈判、简易审判、司法和解等方式解决这些争议。美国、香港、新加坡、英国等国家和地区都设立有“小额赔偿法庭”（Small Claim Tribunal）处理相当于人民币 2 万元以下的案件，这些案件占据了金融争议的 90% 以上，使得金融法院有充分的时间和精力研究和审理较重大案件，并能够形成较好的司法意见和经典判例。

### **三、金融法院：合法性、目标和审判原则**

#### **（一）金融法院的法律依据**

我国《立法法》第 8 条规定“基本经济制度以及财政、税收、海关、金融和外贸的基本制度只能由法律规范”；第 9 条规定“尚未制定法律的，全国人民代表大会及其常务委员会有权作出决定，授权国务院可以根据实际需要，对其中的部分事项先制定行政法规”。人民法院组织法第 28 条规定，“专门人民法院的组织和职权由全国人民代表大会常务委员会另行规定”。因此，可以由全国人大授权设立金融法院，并对金融法院的机制、人员、效力、财政等问题做出具体规定。主要成绩

#### **（二）审判目标和原则：**

金融法院的目标是要合理处理金融稳定与金融创新的关系，围绕这一目标应该遵循

以下原则：

### **1、确定“买者自负、卖方有责”的商业化审判原则。**

我国的法院体系一直担负着维护社会稳定这一社会责任，这并不充分符合法院应该具有的职能。金融市场需要按照商业化的原则进行审批，从而达到促进“公平交易”的整体社会环境。通过金融法院的建立，应该从理念层面确定更加商业化的原则，并然市场参与者形成相关的理念。

### **2、树立宏观审慎下金融稳定的审判原则。**

金融稳定依然是金融审判的基本目标之一，不过金融稳定是与社会稳定完全不同的范畴，根据人民银行《金融稳定报告》的定义，金融稳定包括：金融机构稳定、金融市场稳定、由金融机构及金融市场组成的体系稳定等几个层面；金融稳定的目标包括：价格稳定，支付体系安全、快捷、有效，大型国有银行稳定，资本市场稳健发展；银、证、保协调发展，避免因个别金融机构风险引发社会不稳定因素。中国人民银行目前正在不断完善宏观审慎框架的确定，从司法机制来说，破产和金融法院在审理具体案件，尤其是可能威胁到金融稳定的案件时，可以采取“人民银行咨询意见”等方式提供法院作为审判意见。

### **3、我国民商法的“意思自治”原则**

“意思自治”原则是，在商事审判中应该遵循尊重当事人意思自治和市场选择，推动商业创新。例如，在现行物权法提供的传统担保工具难以满足小微企业融资要求的背景下，商事实践领域出现的新类型担保实现了对已有资本交换价值的充分利用，并满足了银行对贷款安全性的保障要求，体现了“意思自治”和制度理性，金融司法应该顺应社会经济发展的需要，对那些能够维护交易的快捷与安全防止损害不知情的善意第三人利益担保方式的合同效力与物权效力要予以及时确认。同样，在风险投资纠纷中，当事人在投资契约中所约定的优先分红、优先认购、优先受让等优先权条款，以及回购权条款、共同出售条款、强制出售、反稀释条款等特殊权利保障或限制性约定条款等，无不是当事人为了风险控制或实现权利最大化所作出的制度安排，也不宜轻易否定其效力。

### **4、依据“合法原则”确保构建“交易公平”。**

金融法院的基本功能是确保金融创新没有逾越法律的强制性边界，在合法范围内进行市场行为，所以所有的金融行为都应该按照现有《民法通则》、《合同法》《证券法》、《商业银行法》等民商事法律进行。例如私募基金从理论上说就应该可以投资所有当事人认为值得投资的金融产品，包括已上市和未上市的证券，甚至古玩、字画和红酒等，其权利义务由合约加以约定，当然风险也应该由投资人自担。再如，同样是大家熟知的各种“宝宝类”纠纷，但其面临的司法审查结果就可能会有所不同，导致结果不同的原因就在于其合规程度不同。最早创立的余额宝，它的本质是通过支付宝销售天弘余额宝货币市场基金，其持有金融销售许可证且网上产品销售相对规范，故没有多大法律风险。

但最近爆发风险的“e租宝”，其本质则是将融资租赁标的份额化出售，因不符合证券法的相关规定，就很有可能演变为非法从事证券活动和非法吸收存款。当然，这一认知必须以动态和发展的眼光来加以理解和把握。市场化是我国金融体制改革不可逆转的方向，具备条件的非银行存款类金融机构吸收公众存款成为有限牌照银行，在立法上也并非不可能，这就要求我们必须高度关注立法进程。

## 四、金融法院的司法机制问题

### （一）争议和问题

目前的争议集中在采取“巡回法庭模式”还是“知识产权法院模式”。

#### 1、知识产权法院模式

2014年8月31日，十二届全国人大常委会第十次会议表决通过了全国人大常委会关于在北京、上海、广州设立知识产权法院的决定。该模式的特点：“三合一”审判模式，把涉及知识产权的民事、刑事、行政案件统一审判。不过，三个具体知识产权法院具有较大差异性：1）北京管辖针对国务院行政部门的上诉案件；2）上海：三院合一，合署办公。上海知识产权法院和上海市三中院、上海铁路中院设一个准机构，常以审委会联席会议的方式进行审判管理。在立案环节，市三中院、铁中院和知产法院只设一个立案庭；立案后案件按照类别归三家法院审理；在执行环节，只设一个执行局；3）广州采取省内“跨区域管辖”模式，对省内（除深圳市）所有相关案件实行“跨区域管辖”。

#### 2、巡回法庭模式

巡回法庭制度是指法院为方便群众诉讼，在辖区设置巡回地点，定期或不定期到巡回地点受理并审判案件的制度。2014年10月，十八届四中全会提出，优化司法职权配置，推动实行审判权和执行权相分离的体制改革试点，最高人民法院设立巡回法庭，探索设立跨行政区划的人民法院和人民检察院，探索建立检察机关提起公益诉讼制度。2016年11月最高人民法院宣布在深圳市、沈阳市设立第一、第二巡回法庭的基础上，在重庆市、西安市、南京市、郑州市增设巡回法庭。

### （二）建议：建立巡回金融法庭

最高人民法院审判委员会于2015年1月5日审议通过《最高人民法院关于巡回法庭审理案件若干问题的规定》，对于巡回法庭的设置、性质、管辖、程序等问题进行了基本规定，这为建立金融巡回法院奠定了制度基础和依据。

我们认为，巡回金融法庭模式更具权威性，能有效突破地方行政干预，并有利于实现金融案件的跨区域管辖。鉴于上海作为金融中心的特殊地位，可以将首个巡回金融法

庭设在上海。此外，设立巡回法庭不需要修改《法院组织法》，相对更易操作。

## 五、金融法院的司法管辖问题

### 1、“金融交易”的司法定义

金融的定义决定了金融法院的管辖范围。国内金融法庭没有给出明确的金融定义。金融指金融机构之间以及金融机构与其他法人和自然人之间在货币市场、资本市场、外汇市场、黄金市场和保险市场上所发生的本外币资金融通、本外币各项金融工具和单据的转让、买卖等金融交易，包括但不限于以下交易：贷款；存单；担保；信用证；票据；基金交易；债券；托收和外汇汇款；保理；银行间的偿付约定；证券和期货。

但是从金融法院的有限司法资源出发，金融法院的管辖范围不宜太广，初期可以限定为具有标杆意义或全国重要性的金融案件。这样的好处是：金融法院可以管辖全国范围内的重大金融案件而不至于难以应付；金融法院的判决可以产生判例价值，引导全国其他各地法院在类似案件的判决，从而产生撬动和引导作用。

鉴于最高法院已经明确要求设立破产法庭，可以把破产类案件不再纳入金融法院的管辖范围，从而让金融法院司法资源更好地聚焦。

### 2、建立金融集团诉讼制度

金融纠纷往往涉及人数众多的参与人和投资人，这就需要我国建立相关的金融集团诉讼制度。我国现有民事诉讼法通过，代表人诉讼制度解决金融群体诉讼问题，与美国集团诉讼的区别：我国代表人诉讼明确了不确定人数转化为人数确定的程序，即权利登记程序，通过向法院登记，使群体成员人数确定下来。对于法院公告期末明示参加诉讼的，不作为群体成员。而集团诉讼则采用相反的做法，规定法院公告期内没有明确申请排除于集团之外的，视为参加诉讼；美国集团诉讼判决是直接适用于未明示把自己排除于集团之外的成员，我国代表人诉讼判决则是对未作登记的权利人间接有扩张力。即在权利人独立提起诉讼后，人民法院裁定适用对群体诉讼的判决和裁定；代表人的产生方式不同，我国代表人诉讼是由其他当事人明确授权产生或由人民法院与多数人一方商定；而美国集团诉讼则是以默示方法消极认可诉讼代表人的代表地位。考虑到我国金融市场参与者的现状和整体法制环境，我们建议建立集团诉讼制度，以更好的保护金融消费者，具体建议如下：1) 规定非诉讼方式是集团诉讼的强制前置程序；2) 在集团诉讼的提起时，允许代表人资格通过明示和默示两种形式获得；3) 为保证集团诉讼程序的顺利运作，金融集团诉讼中应采用律师强制代理主义；4) 建立金融投资保护机构，代表当事人诉讼，减少诉讼成本，发挥其公益性，公正行使权利，同时也便于收集证据、保存证据。

## 六、金融诉讼审判机制——建立“三审合一”的巡回金融法庭

建议修改《人民法院组织法》的相关内容，在金融法院体系中建立统一审理金融民事、刑事及行政案件的审判庭：1) 金融案件非常复杂，三审分开为不同部门消极不作为提供了依据，三审合并并统一管理，可以提高司法效率；2) 我国法院已进行了“三审合一”的试点，积累了一定的经验；3) 改革的成本较低，无需对现有结构进行4) 金融案件具有高度的专业性、复杂性和融合性；往往刑事、行政、民事性质高度混同；5) 分离审判容易导致司法尺度标准不一，增加民事、刑事和行政案件的冲突，直接导致审判成本和诉讼成本增加；6) 合并审判可以直接提高审判效率，充分保护当事人合法权益；7) 刑事介入可以有效打击金融犯罪、警示社会。

由于我国缺乏类似司法机制，需要在以下几个方面进行试点改革：1) 统一诉讼主体资格标准和案件受理范围。现有立法对于金融安全的刑事、行政、民事的诉讼主体资格标准、受案范围的规定存在不一致，同时法院内部长期按照专业类型划分审判庭，甚至出现相同案件不同受理标准的情况，可以尝试确定统一的受理标准；2) 建立案件管辖制度和统一司法裁判尺度。通过不断的司法实践和最高法的广泛参与不断调整和建立统一的司法裁判标准，统一审判和判决尺度；3) 培养复合型、专业化法律职业团体。包括对于金融法官、检察官、律师、警察、专业鉴定人员等诉讼参与主体的综合培训和培养；4) 在现有诉讼法律和诉讼程序的基础上，不断完善程序规则与审判运行机制，充分融合审判管理流程的程序规则设计，建构合理的金融审判“三审”机制以期达到对投资者权益保护和金融市场稳定发展的双赢。

## 七、金融案件的非诉讼机制

2001年9月最高人民法院发布《关于涉及证券民事赔偿案件暂不予受理的通知》，以案件复杂、法律适用不够具体，法院一线人员不便操作等为由，宣布对发生于证券市场中的内幕交易、欺诈、操纵市场等行为引起的民事赔偿案件，暂不予受理。但2002年1月最高人民法院又发布了《关于受理证券市场因虚假陈述引发的民事侵权纠纷案件有关问题的通知》，允许受理相关争议。这种态度的矛盾，放映的是我国现有司法资源无法覆盖所有的金融争议。国外主要通过非诉讼机制解决小额金融争议，例如新加坡将标的5000新币的案件交由“小额审判庭”处理，这些案件占据了总体案件的90%以上。

对于金融争议的解决，最高院及时制定发布了一系列司法解释，诸如《关于应对国际金融危机做好当前执行工作的若干意见》、《关于正确审理企业破产案件，为维护市场经济秩序提供司法保障若干问题的意见》、《关于当前形势下审理民商事合同纠纷案件若干问题的指导意见》、《关于当前形势下进一步做好房地产纠纷案件审判工作的指导意见》等等，这些新的司法解释的实施，对于优化金融诉讼机制，具有重要的司法实践意

义，根据这些文件，我们建议如下：

1、发挥人民银行的主导地位，充分发挥三会以及相关协会的功能，并由人民银行依据金融消费者保护、宏观审慎的功能和角色，牵头制定相关的行为准则，作为金融调解与和解机制的依据。

2、强化金融机构内部争议解决机制。金融机构应当始终坚持客户投诉处理工作的服务理念。加强客服人员、营销人员和投资顾问的业务培训，增加客户投诉处理的人性化与合理化；创新工作机制有效落实客户投诉的公平公正解决，为客户投诉处理建立正当的程序基础，加强投诉处理留痕管理，建立公司内部的责任、督办和整改机制；加强与监管部门就客户投诉处理情况的沟通交流，及时向监管部门报告重大纠纷处理情况。

3、依托金融消费者保护局的现有机制，建立健全信访投诉、行政调解和行政和解等行政层面的纠纷解决机制。立足现实，建立系统的行政调解、和解等调处机制，由监管机构出台相应的规范性文件，确定行政调处基础的适用范围、程序、调处结果效力、责任及监督机制等，指导各派出机构实施。

4、建立专业调查员制度。设立中立机构为消费者提供专门的银行消费者纠纷解决服务。该机构独立于银行业监管部门，同时又与监管部门合作，监管部门可以指派该申诉处理机构的负责人，并对其活动进行监管，以确保其中立性和公正性。申诉处理机构设立“调查专员”，由具有专业性或者银行相关背景的人员组成，以确保处理专业问题的能力。尽管该制度的提出，是建立在银行业纠纷的基础之上的，我们也可以借鉴有效经验，将其广泛运用于各类金融纠纷，以丰富纠纷解决机制类型，为当事人解决金融纠纷增加选择项，从而构建更为科学合理的多元化金融纠纷解决机制。

## 第二部分：2015 年中国金融消费者/投资者 保护政策动态与述评

# 第一篇：2015 年中国银行、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）2015 年 2 月 16 日，《中国银监会办公厅关于做好 2015 年农村金融服务工作的通知》对外发，要求银行业金融机构要真正树立普惠金融的价值理念，切实肩负起应尽的社会责任，以最大热情服务“三农”、以最大限度让利农民。在具备条件的行政村，扎实推进基础金融服务“村村通”。采取定时定点服务，广泛布设 ATM、POS 机、转账电话和自助服务终端等金融电子机具，方便村民利用电脑、电话、手机等网络通信终端在线自助办理金融服务，大幅提高电子业务替代率，推进基础金融服务向村一级加快延伸。深入开展“送金融知识下乡”和针对性的公众教育宣传活动，加强对金融产品和服务的信息披露和风险提示。严格执行国家关于金融服务收费的各项规定，严厉整治违规乱收费行为，对不合理收费、服务欺诈、不合规放贷等行为严肃问责，切实维护农村金融消费者的合法权益。

（二）2015 年 3 月 30 日，中国人民银行、住房城乡建设部、中国银监会发布《关于个人住房贷款政策有关问题的通知》要求继续做好住房金融服务工作，满足居民家庭改善性住房需求。鼓励银行业金融机构继续发放商业性个人住房贷款与住房公积金委托贷款的组合贷款，支持居民家庭购买普通自住房。对拥有 1 套住房且相应购房贷款未结清的居民家庭，为改善居住条件再次申请商业性个人住房贷款购买普通自住房，最低首付款比例调整为不低于 40%，具体首付款比例和利率水平由银行业金融机构根据借款人的信用状况和还款能力等合理确定。此外，进一步发挥住房公积金对合理住房消费的支持作用。缴存职工家庭使用住房公积金委托贷款购买首套普通自住房，最低首付款比例为 20%；对拥有 1 套住房并已结清相应购房贷款的缴存职工家庭，为改善居住条件再次申请住房公积金委托贷款购买普通自住房，最低首付款比例为 30%。

（三）2015 年 6 月 5 日，《中国银监会中资商业银行行政许可事项实施办法》正式公布。《办法》适用于国有商业银行、股份制商业银行、城市商业银行、邮政储蓄银行等中资商业银行，其中包括机构设立、机构变更、机构终止、调整业务范围和增加业务品种、董事和高级管理人员任职资格，以及法律、行政法规规定和国务院决定的其他行政许可事项。坚持服务实体经济和社会责任导向，实施正向激励，支持小微企业、“三农”，取消了原《办法》关

于中资商业银行在一个城市一次只能申请设立 1 个支行的限制性规定。

(四) 2015 年 6 月 5 日, 中国银监会颁布了《中国银监会农村中小金融机构行政许可事项实施办法》, 适用于农村商业银行、农村合作银行、农村信用社、村镇银行、贷款公司、农村资金互助社等。《办法》取消了农村中小金融机构筹建开业延期、证券投资基金托管、股票质押贷款业务和部分高管人员任职资格等 13 个审批项目, 加快将监管重点从事前审批转向过程监管和事后监督。此外, 《办法》将支农服务监管要求全面嵌入行政许可, 实行准入正向激励, 督促农村中小金融机构增强“三农”战略定力。如在机构设立及业务许可中, 增加对农村金融发展战略和公司治理等方面的要求, 推动差异化定位和特色化发展; 放宽村镇银行在乡镇设立支行的条件, 将设立支行的年限要求由开业后两年调整为半年, 加快完善农村金融服务网络, 提高金融服务均等化水平。

(五) 2015 年 6 月 5 日, 《中国银监会外资银行行政许可事项实施办法》正式颁布, 《办法》旨在贯彻落实国务院转变政府职能、简政放权以及进一步扩大开放的指导思想。遵循中外资银行监管标准保持一致的原则, 在许可条件和程序上最大限度与中资商业银行保持一致。其中包括, 取消了外资银行在一个城市一次只能申请设立 1 家支行的规定, 取消了支行营运资金的最低限额要求, 为中外资银行公平竞争、互利共赢创造良好的政策和制度环境, 有利于提高金融消费者获得金融服务的便利性。

(六) 《中国银监会非银行金融机构行政许可事项实施办法》颁布于 2015 年 6 月 5 日, 适用于经银监会批准设立的金融资产管理公司、企业集团财务公司、金融租赁公司、汽车金融公司、货币经纪公司、消费金融公司、境外非银行金融机构驻华代表处等机构, 全面构建了相关非银行金融机构的准入门槛与设立标准。其中, 汽车金融公司、货币经纪公司、消费金融公司与金融消费者的日常金融服务需求密切相关。

(七) 2015 年 7 月 1 日, 银监会下发《中华人民共和国外资银行管理条例实施细则》, 是在全面深化改革新形势下进一步深化银行业对外开放的具体体现, 重点是根据外资银行在我国设立运营的实际情况, 在加强有效监管前提下, 适当放宽外资银行准入和经营人民币业务的条件, 为外资银行设立运营提供更加宽松便利的政策环境, 这有助于增强银行业金融机构之间的竞争, 提升金融服务的水平, 维护金融消费者权益。

(八) 《中国银监会行政处罚办法》经修订后颁布于 2015 年 7 月 9 日, 《办法》在修订过程中既注重与上位法、相关法规及司法解释的衔接, 又突出银行业监管行政处罚的行业特点, 有效落实“三严”即“严格要求, 严肃执法, 严控风险”的修订思路。修订后《办法》由原来的 7 章 49 条增加到 11 章 97 条。在内容上主要体现为: 一是调整行政处罚职责分工,

优化处罚流程，建立“调查、审理、决定”相分离的新型行政处罚工作机制；二是加大处罚惩戒力度，强调行政处罚“双处”原则；三是严格立案程序，完善行政处罚立案监督管理制度；四是细化调查取证规定，强化程序和证据意识；五是加强决策民主化，建立行政处罚委员会集体审议决定处罚案件制度；六是提高处罚工作效率，严格工作时限要求，构建证据承认和转化制度；七是公开透明、警示告诫，建立行政处罚信息公开制度。这些均有助于银行业金融机构的违规成本，保证监管部门对于银行业金融机构的有效监督，维护金融消费者的合法权益。

（九）2015年7月，中国人民银行、工业和信息化部、公安部、财政部、国家工商总局、国务院法制办、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、中国保险监督管理委员会、国家互联网信息办公室等十部委，经党中央、国务院同意，下发了《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》，明确网络借贷业务由银监会负责监管。此外，进一步明确网络借贷包括个体网络借贷（即P2P网络借贷）和网络小额贷款。个体网络借贷是指个体和个体之间通过互联网平台实现的直接借贷。在个体网络借贷平台上发生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。个体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。个体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。网络小额贷款是指互联网企业通过其控制的小额贷款公司，利用互联网向客户提供的小额贷款。网络小额贷款应遵守现有小额贷款公司监管规定，发挥网络贷款优势，努力降低客户融资成本。

（十）2015年9月24日，中国人民银行、中国银监会联合发布了《关于进一步完善差别化住房信贷政策有关问题的通知》，规定在不实施“限购”措施的城市，对居民家庭首次购买普通住房的商业性个人住房贷款，最低首付款比例调整为不低于25%。此外，应按照国家“分类指导，因地施策”的原则，加强与地方政府的沟通，在国家统一信贷政策的基础上，指导各省级市场利率定价自律机制结合当地实际情况自主确定辖内商业性个人住房贷款的最低首付款比例。监管层试图通过控制首付款比例，防止不具有足够经济能力的购房者，超过其承受能力盲目购房。

（十一）2015年11月4日，国务院办公厅发布了《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》。《意见》指出，（1）要坚持市场化和法治化原则，坚持审慎监管与行为监管相结合，建立健全金融消费者权益保护监管机制和保障机制，规范金融机构行为，培育公平竞争和诚信的市场环境，切实保护金融消费者合法权益，防范和化解金融风险，促进金融业持

续健康发展。(2) 金融管理部门要按照职责分工, 切实做好各自职责范围内金融消费者权益保护工作; 各类金融机构负有保护金融消费者基本权利, 依法、合规开展经营活动的义务; 金融领域相关社会组织应协助金融消费者依法维权, 发挥其在金融消费者权益保护中的重要作用。(3) 要健全金融消费者权益保护机制, 明确金融机构在金融消费者保护方面的行为规范, 保障金融消费者财产安全权、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, 金融机构应当将保护金融消费者合法权益纳入公司治理、企业文化和经营发展战略中统筹规划, 建立金融消费者适当性制度。(4) 要完善监督管理机制, 从完善金融管理部门工作机制和落实监督管理职责的角度出发, 提出完善金融消费者权益保护法律法规和规章制度; 加强金融消费者权益保护监督管理; 健全金融消费者权益保护工作机制; 促进金融市场公平竞争。(5) 建立金融知识普及长效机制、纠纷多元化解机制等六项金融消费者权益保障机制, 通过完善配套措施和各种手段, 实现对金融消费者基本权利的全面保障。(6) 各地区、各有关部门要充分认识加强金融消费者权益保护工作的重要意义, 加强组织领导, 明确工作责任, 按照职责分工, 抓紧出台相关的配套措施, 共同营造有利于金融消费者权益保护的政策环境和保障机制。

(十二) 针对近年来银行业违规经营时有发生, 个别银行业机构和从业人员还存在“打擦边球”、“踩红线”的侥幸心理, 逃避问题、整改不到位的情况业内尚存, 2015年12月10日, 《中国银监会现场检查暂行办法》颁布。《办法》除规定监管部门根据法律规定采取监管措施或进行行政处罚外, 还提出了整改观察期、后续检查、检查信息反馈和共享、本次现场检查与以往检查结果以及后续现场检查部署的衔接和研判、检查结果与市场准入、监管评级挂钩等要求, 持续保持对问题机构的高压态势, 防止屡查屡犯现象的发生。现场检查有助于及时发现、制止和制裁金融机构违法违规, 严重侵害金融消费者权益的行为。

## 二、总结与点评

### (一) 总结

2015年中国银行业的消费者保护体现出以下三个特点:

一是深化简政放权放管结合, 提高依法监管水平。2015年, 中国银监会切实推进内部架构改革, 清减下放行政权力, 进一步突出监管主业、优化监管流程, 提升监管资源利用效能; 制定并公开银监会的权力清单、责任清单、约束清单, 进一步提高监管透明度, 加强自我约束; 全面推进银行业法治建设, 持续提升依法监管水平; 修订涵盖全部银行业金融机构

市场准入事项的五部行政许可规章和操作细则，持续完善非现场监管、现场检查、行政处罚监管工作制度规范；加强精准打击，不断提高现场检查的针对性、权威性和有效性。

二是有效防范和化解金融风险，严守风险底线。2015年，银监会持续加强风险监测预警，有效防范跨行业、跨市场风险扩散和传染；坚持化解存量风险与防止新增风险并重，防控地方政府融资平台、房地产、产能过剩等重点行业贷款风险以及重点机构风险取得积极进展；全面开展“两个加强、两个遏制”等专项检查，严惩违规行为，操作风险得到进一步控制；持续加强社会金融风险防范，非法集资风险排查和专项整治活动成效明显。

三是大力发展农村普惠金融，有效提高涉农贷款增量。为贯彻落实中央农村工作会议精神，按照2015年中央一号文件要求，银监会大力推动农村金融发展，要求受其监管的银行类金融机构在有效提高贷款增量的基础上，努力实现涉农贷款增速高于全部贷款平均水平；深入推进涉农银行业金融机构体制机制改革，强化“三农”服务能力建设；丰富农村金融服务主体，提升农村金融竞争充分性；大力发展农村普惠金融，全面提升农村金融服务质效。

## （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：

一是简政放权如何深化监管。《中国银监会中资商业银行行政许可事项实施办法》、《中国银监会外资银行行政许可事项实施办法》、《中国银监会农村中小金融机构行政许可事项实施办法》、《中国银监会非银行金融机构行政许可事项实施办法》的颁布和实施标志着中国银行业简政放权工作进入到了新的阶段。大量银行业金融机构和非银行金融机构取得金融业牌照的门槛得以降低，设立分支机构等正常的经营活动更加便利，但是随着金融业日益复杂，事中和事后的监管难度不断增大，监管部门颁布了《中国银监会行政处罚办法》以及《中国银监会现场检查暂行办法》试图在赋予自身具体监管权能的同时，规范银行业监管活动，但是这些措施的实施有赖于监管者能够及时发现金融风险与侵害金融消费者合法权益的严重事件，能够在简政放权的同时，保持甚至强化监管能力，值得监管部门深思。如果有效监管跟不上银行业金融机构和非银行金融机构的发展，则难以避免金融消费者的合法权益被侵蚀。

二是金融风险防范尚存不足。《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》的最终发布标志着中央政府将金融消费者权益保护工作提升到了新高度。随着2015年金融市场风险事件的频繁发生，银行业受到跨市场金融风险的传导，承受着越来越大的压力。地方政府融资平台、房地产、产能过剩等风险集中区以及银行资管管理项目，都受到宏观经济形势、资本市场风吹草动的深刻影响，如果有效识别这些银行业的风险集中区，有效防范跨市场风

险的传导，都需要监管者提前布局。

三是农村普惠金融尚待落实。2015年，中国银监会进一步推动农村金融的发展，但是长期困扰普惠金融发展的障碍并没有根本性的改变，一是农村普惠金融服务的基础设施不足；二是传统金融机构对于农村金融消费缺乏足够的重视，有效金融产品投放有限；三是传统的扶贫式金融服务不具有商业可持续性，难以成为农村普惠金融的牢固柱石；四是涉农个人信用信息存在不足，农村贷款渗透率低。解决上述问题，需要银行业金融机构和非银行金融机构不断调整和完善商业模式，监管层的推动对于农村普惠金融而言很难具有持续性效果。

### 三、附表—2015年银行、信托业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	中国银监会办公厅关于做好2015年农村金融服务工作的通知	中国银监会	2月16日
2	中国人民银行、住房城乡建设部、中国银行业监督管理委员会关于个人住房贷款政策有关问题的通知	中国人民银行、住房城乡建设部、中国银监会	3月30日
3	中国银监会中资商业银行行政许可事项实施办法	中国银监会	6月5日
4	中国银监会农村中小金融机构行政许可事项实施办法	中国银监会	6月5日
5	中国银监会外资银行行政许可事项实施办法	中国银监会	6月5日
6	中国银监会非银行金融机构行政许可事项实施办法	中国人民银行	6月5日
7	中国银监会信托公司行政许可事项实施办法	中国银监会	6月5日
8	中华人民共和国外资银行管理条例实施细则	中国人民银行	7月1日

	则		
9	中国银监会行政处罚办法	中国银监会	7月9日
10	关于促进互联网金融健康发展的指导意见	中国人民银行、工业和信息化部、公安部、财政部、国家工商总局、国务院法制办、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、中国保险监督管理委员会、国家互联网信息办公室	7月14日
11	关于进一步完善差别化住房信贷政策有关问题的通知	中国人民银行、中国银监会	9月24日
12	关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见	国务院办公厅	11月4日
13	中国银监会现场检查暂行办法	中国银监会	12月10日

## 第二篇：2015 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）2015 年 1 月 9 日，证监会新闻发言人通报了证监会近年来针对内幕交易的执法工作情况。2013 年下半年开发启用大数据分析系统以来，已调查内幕交易线索 375 起，立案 142 起，分别比以往同期增长了 21%、33%。目前，已将涉嫌利用“银润投资”、“圆城黄金”、“爱施德”、“焦作万方”等 43 家上市公司的内幕信息，从事非法交易的林平忠、张鹏、聂平等 125 名个人和 3 家机构移交公安机关。在打击力度明显加大的同时，随着执法新技术的运用，一批多环节泄露内幕信息、交易隐蔽性较强、多种违法行为交织并存、常规手段难以发现的案件线索被挖掘出来。

（二）1 月 15 日到 16 日，2015 年全国证券期货监管工作会议在证监会机关召开。证监会提出要在继续落实国办《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》上下功夫，扎实做好以下工作：一是抓好制度建设；二是抓好投诉处理；三是抓好纠纷解决；四是抓好督促评价；五是抓好典型案例；六是抓好统筹协调。

（三）2015 年 1 月 23 日，证监会新闻发言人通报了证监会针对信息披露违法违规的执法工作情况。发言人介绍，从去年案件查处情况来看，信息披露违法违规呈现一些新变化、新特征。一些上市公司不披露担保、关联交易信息，伴随大股东、实际控制人挪用公司资金及董事、高管背信损害公司利益，主观恶意明显。个别发行人、上市公司编造重大交易事实粉饰业绩、连续多年财务造假、近年来多次被立案查处，严重不诚信。出现了信息披露违法违规与市场操纵、内幕交易等多种违法违规相互交织的情况，危害极大。证监会将进一步加大针对信息披露违法违规打击力度。

（四）根据《刑法》及《最高人民法院 公安部关于公安机关管辖的刑事案件立案追诉标准的规定（二）》的有关规定，博元投资上述行为涉嫌构成违规披露、不披露重要信息罪和伪造、变造金融票证罪，为了维护市场秩序，保护投资者权益，2015 年 3 月 27 日，证监会依法将该案移送公安机关追究刑事责任。

（五）2015 年 4 月 17 日，证监会新闻发言人通报了证监会近期针对全国中小企业股份转让系统市场（以下简称新三板市场）的执法工作情况。发言人介绍，证监会稽查执法部门

与全国股份转让系统公司建立了案件线索发现、会商及执法信息交流机制，集中会商了涉嫌违法违规线索。证监会将组织力量严肃查处一批涉及虚假信息披露、违规交易和破坏投资者适当性管理制度等违法违规的案件，坚决维护市场“三公”原则，全面维护新三板市场健康发展，切实保护投资者合法权益。

（六）2015年4月16日，中国证券业协会召开证券公司融资融券业务情况通报会。时任证监会有关负责人对证券公司开展融资融券业务提出了七项要求：一是要坚持依法合规稳健经营，进一步强化融资融券业务的合规管理；二是要科学合理谨慎确定融资业务规模，适当控制经营杠杆，有效防范流动性风险；三是要加强融资融券业务风险管理，根据市场发展情况及自身风控要求，及时调整初始保证金比例、可冲抵保证金证券折算率、标的证券范围等管理手段，合理确定客户融资杠杆；四是不得以任何形式参与场外股票配资、伞形信托等活动，不得为场外股票配资、伞形信托提供数据端口等服务或便利；五是要注意防范和化解客户风险，对高比例持仓单一担保证券和持续亏损的客户群体加强规范引导，对于风险较高的标的证券采取相应管理措施；六是要加强客户管理，落实客户适当性管理和分类分级管理要求，加强投资者教育和风险揭示，引导客户专业投资、理性投资；七是要促进融券业务发展，丰富券源渠道，优化市场交易方式，降低客户融券成本，满足市场多样化融券需求，促进融券与融资业务均衡发展。

（七）2015年5月15日，“公平在身边”投资者保护专项活动启动仪式在北京证监会12386热线现场举行。证监会年重点抓好以下工作：一是拓展12386热线服务功能，让投资者能够记得住、打得通、办得快、有回音、信得过，提高投资者满意度。二是建立健全证券期货纠纷调解组织体系，推动建立全国性纠纷调解组织，继续发挥行业协会和地方性调解组织作用，实现投资者纠纷调解申请便捷、程序简化、专业权威、实施有效。三是启动专门机构持股行权试点，通过示范效应强化中小投资者权利意识，引导其依法行权维权，督促上市公司完善治理，公平对待所有股东。四是抓好投资者网站和投资者教育基地建设，让投资者拥有自己的网站，拥有自己的服务场所和渠道，免费获得更加公平的教育服务机会。

（八）2015年5月15日，证监会通报“2015证监法网专项执法行动”自4月24日启动以来，已集中部署两批案件。除了之前已经披露的“大智慧”、“太阳纸业”等案件，已安排进场对“朗玛信息”异常交易案，涉嫌以虚假信息重组“步森股份”案，涉嫌利用东方证券未公开信息交易案，涉嫌操纵“胶合板1502”期货合约案，“华泰集团”、“现代农装”、“汽牛股份（原）”涉嫌信息披露违法违规案，涉嫌操纵“华恒生物”、“中科招商”、“国贸酝领”等股价案，涉嫌违规交易“奥美格”案，涉嫌利用内幕信息交易“宏泰矿业”案等多起案件展开全面调查。

(九) 2015年6月12日,证监会对近年来发现的从事非法证券期货活动的机构和网站,通过证监会官方网站进行公开曝光,并提醒广大投资者,远离非法证券期货活动,谨防上当受骗;从事证券投资或期货交易,务必通过合法证券期货经营机构进行,这些机构名单可以到中国证监会网站和中国证券业、期货业协会网站查询;受到非法证券期货活动侵害后,请在第一时间向当地公安机关报案。

(十) 2015年7月1日,证监会发布《证券公司融资融券业务管理办法》:一是建立融资融券业务逆周期调节机制;二是合理确定融资融券业务规模;三是允许融资融券合约展期;四是优化融资融券客户担保物违约处置标准和方式。此外,进一步强化了投资者权益保护,完善了现有风险监测监控机制,结合业务实际进一步明确了相关禁止行为。

(十一) 2015年7月12日,证监会公布《关于清理整顿违法从事证券业务活动的意见》,认为部分机构和个人借助信息系统为客户开立虚拟证券账户,借用他人证券账户、出借本人证券账户等,代理客户买卖证券,违反了《证券法》、《证券公司监督管理条例》关于证券账户实名制、未经许可从事证券业务的规定,损害了投资者合法权益,严重扰乱了股票市场秩序。近日随着市场回稳,这些违法现象又出现了卷土重来的势头,可能再次危及股票市场平稳运行,必须予以清理整顿。

(十二) 2015年8月7日,中国证监会致函各省级人民政府,规范通过互联网开展股权融资活动,同时布署对通过互联网开展股权融资中介活动的机构平台进行专项检查,指出未经国务院证券监督管理机构批准,任何单位和个人都不得向不特定对象发行证券、向特定对象发行证券累计不得超过200人,非公开发行证券不得采用广告、公开劝诱和变相公开方式。根据《证券投资基金法》、《私募投资基金监督管理暂行办法》等有关规定,私募基金管理人不得向合格投资者之外的单位和个人募集资金,不得向不特定对象宣传推介,合格投资者累计不得超过200人,合格投资者的标准应符合《私募投资基金监督管理暂行办法》的规定。

(十三) 2015年11月4日,国务院办公厅发布了《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》。《意见》指出,(1)要坚持市场化和法治化原则,坚持审慎监管与行为监管相结合,建立健全金融消费者权益保护监管机制和保障机制,规范金融机构行为,培育公平竞争和诚信的市场环境,切实保护金融消费者合法权益,防范和化解金融风险,促进金融业持续健康发展。(2)金融管理部门要按照职责分工,切实做好各自职责范围内金融消费者权益保护工作;各类金融机构负有保护金融消费者基本权利,依法、合规开展经营活动的义务;金融领域相关社会组织应协助金融消费者依法维权,发挥其在金融消费者权益保护中的重要作用。(3)要健全金融消费者权益保护机制,明确金融机构在金融消费者保护方面的行为规

范，保障金融消费者财产安全权、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，金融机构应当将保护金融消费者合法权益纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略中统筹规划，建立金融消费者适当性制度。(4) 要完善监督管理机制，从完善金融管理部门工作机制和落实监督管理职责的角度出发，提出完善金融消费者权益保护法律法规和规章制度；加强金融消费者权益保护监督管理；健全金融消费者权益保护工作机制；促进金融市场公平竞争。(5) 建立金融知识普及长效机制、纠纷多元化解机制等六项金融消费者权益保障机制，通过完善配套措施和各种手段，实现对金融消费者基本权利的全面保障。(6) 各地区、各有关部门要充分认识加强金融消费者权益保护工作的重要意义，加强组织领导，明确工作责任，按照职责分工，抓紧出台相关的配套措施，共同营造有利于金融消费者权益保护的政策环境和保障机制。

(十四) 2015年12月27日，第十二届全国人民代表大会常务委员会第十八次会议审议通过《关于授权国务院在实施股票发行注册制改革中调整适用〈中华人民共和国证券法〉有关规定的决定(草案)》的议案，明确授权国务院可以根据股票发行注册制改革的要求，调整适用现行《证券法》关于股票核准制的规定，对注册制改革的具体制度作出专门安排。

## 二、总结与点评

### (一) 总结

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：

一是深化行政审批制度改革方面，全年取消12项行政审批事项。加强事中事后监管方面，优化信息披露监管制度，实施上市公司分行业监管试点，稳妥有序实施新退市制度。加强非上市公众公司监管。完善债券市场风险防控机制。以问题和风险为导向对证券基金期货经营机构及其从业人员开展专项检查，强化对私募基金的监管执法和自律管理服务。全年累计对281家次上市公司采取行政监管措施，对92家次证券基金期货经营机构和48人次从业人员采取行政监管措施，对190多家有风险隐患的私募基金管理机构进行现场检查或非法集资排查，对141家互联网非公开股权融资平台进行专项检查

二是针对市场关注热点及苗头性违法问题，及时介入、快速出击，打击各类违法违规活动，稽查执法威慑力显著增强。全年共受理违法违规有效线索723件，新增立案调查345件、同比增长68%。开展“2015证监法网”专项执法行动，集中部署8批次共计120起重大典型违法违规案件。全年移交处罚审理案件273件，对767个机构和个人作出行政处罚决定

或行政处罚事先告知，同比增长超过 100%，涉及罚没款金额逾 54 亿元，超过此前十年罚没款总和的 1.5 倍。投资者保护工作取得新的进展，建立健全投资者权益保护机制。实施“公平在身边”专项活动，贯穿和带动全年投资者保护工作。全年处置 1.6 万件举报，12386 热线处理各类投资者诉求近 10 万件。系统内完成调解 1900 起纠纷，解决争议涉及金额超过 1 亿元。

三是及时出手遏制互联网开展股权融资中介活动，向社会重申出未经国务院证券监督管理机构批准，任何人都不得向不特定对象发行证券、向特定对象发行证券累计不得超过 200 人，非公开发行证券不得采用广告、公开劝诱和变相公开方式。证监会通过致函各省级政府，在全国范围内比较彻底地遏制了股权众筹融资的蔓延。

## （二）点评

2014 年 7 月开始至 2015 年 6 月 12 日，上证综指上涨 152%，深成指上涨 146%，创业板指上涨 178%。2015 年 6 月 15 日至 7 月 8 日的 17 个交易日，上证综指下跌 32%。期现货市场交互下跌，市场频现千股跌停、千股停牌，流动性几近枯竭，迫使中央政府出手救市，防范股灾演变为系统性风险。股市暴涨暴跌暴露出中国资本市场在金融监管与投资者保护方面仍然值得系统性地反思：

一是金融创新产品可以丰富资本市场，是市场发展的不竭动力，也是增强证券基金期货经营机构竞争力的根本途径。但是，如果通过所谓金融创新，绕过监管制度，则可能落入资本市场监管的灰色地带。如果金融风险在灰色地带不断积累，可能演变为局部性甚至系统性金融风险，进而从根本上损害中小投资者的经济利益。中国资本市场监管制度长期以来一直以保守和谨慎而著称，包括 T+1 制度、涨跌停板制度以及严格限制融资融券比例等，这就要求监管者在对金融创新采取宽容态度的同时，必须从全局性和系统性角度反思创新性金融产品可能对整个市场乃至普通散户可能产生的影响。

二是在中国资本市场发展过程中，大量学习和借鉴了国外制度。但是，制度的形成和发展往往尤其特殊的背景，因此，在建构中国资本市场重要制度以及完善中小投资者保护过程中，应该对境外市场行之有效的做法，要知其然，更要知其所以然，真正做到以我为主、为我所用。

三是资本市场与其它金融市场联系日益紧密，但是由于各监管机构之间存在职能的重叠和真空，容易未跨市场资金的投机性流动创造便利，进而演变为市场风险。

### 三、附表—2015 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	股票期权交易试点管理办法	中国证监会	1月9日
2	公司债券发行与交易管理办法	中国证监会	1月15日
3	行政和解试点实施办法	中国证监会	2月17日
4	行政和解金管理暂行办法	中国证监会	5月18日
5	关于修改《证券市场禁入规定》的决定	中国证监会	5月18日
6	境外交易者和境外经纪机构从事境内特定品种期货交易管理暂行办法	中国证监会	6月26日
7	证券公司融资融券业务管理办法	中国证监会	7月1日
8	关于促进互联网金融健康发展的指导意见	中国人民银行、工业和信息化部、公安部、财政部、国家工商总局、国务院法制办、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、中国保险监督管理委员会、国家互联网信息办公室	7月14日
9	股票期权交易试点管理办法	中国证监会	10月29日
10	关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见	国务院办公厅	11月4日
11	关于修改《首次公开发行股票并在创业板上市管理办法》的决定	中国证监会	12月30日
12	关于修改《首次公开发行股票并上市管理办法》的决定	中国证监会	12月30日

### 第三篇：2015 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）2015 年 2 月，保监会印发《关于深化商业车险条款费率管理制度改革的意见》，积极稳妥推进商业车险条款费率管理制度改革。一方面强调“放开前端”，逐步扩大财产保险公司定价自主权；另一方面坚持“管住后端”，强化事中事后监管和偿付能力监管刚性约束。《意见》提出三方面的政策措施：一是建立以行业示范条款为主、公司创新型条款为辅的条款管理制度。二是建立市场化的费率形成机制。三是加强和改善商业车险条款费率监管。此外，促进费率公平，新的费率形成机制将使费率与风险更加匹配，众多低风险车主得到更多费率优惠。拓宽保障范围，更好地保障和服务民生；丰富商业车险产品的市场供给，扩大消费者选择权。

（二）2015 年 3 月，为进一步贯彻落实国务院决策部署，深入推进保险机构“两个加强、两个遏制”专项检查工作，中国保监会近日召开专题会议。会议要求，一是做好“三个结合”，即统分结合、上下结合、内外结合。二是做好“三个强化”，即强化问题导向、强化传导压力、强化整改落实。三是做好“两个运用”，即创新运用检查方法，充分运用检查结果。

（三）2015 年 4 月，中国保监会印发《关于进一步规范保险公司关联交易有关问题的通知》（以下简称《通知》），进一步规范保险公司的关联交易行为，防止利益输送和风险交叉传递。《通知》着眼于解决当前保险公司关联交易呈现出的阶段性重点问题，通过比例控制、程序优化、信息披露和问责机制等综合手段，实现对保险公司关联交易重大风险的有效控制。

（四）2015 年 4 月，保监会对《保险公司资本保证金管理办法》进行了修订，并于印发了新的《保险公司资本保证金管理办法》。《办法》主要修改了以下几方面内容：一是取消所有事前审批事项，保险公司可根据实际情况办理资本保证金处置事项后，向保监会报备，提高保险公司的主观能动性；二是调整部分资本保证金提存金额的要求，如增加注册资本或因汇率波动造成资本保证金总额低于法定要求的，可按实际增资金额或汇率变动差额的 20%

提存，有效降低保险公司资金流压力；三是为适应经济新常态，在利率市场化背景下，适度放宽了存款银行的标准，在保障资金安全的前提下，扩大了存款银行的选择范围，增加了保险公司存款配置的灵活性；四是根据资本保证金除清算时用于清偿债务外不得动用的特点，规定在存放期限内不得变更资本保证金存款的性质，防止部分保险公司为盲目追求利益或将资本保证金存款作为发展业务关系的手段，频繁变更存放银行，对资金的安全存放带来一定隐患，也不利于对保险公司资本保证金的监管。

（五）2015年5月，保监会印发了《中国保监会关于加强保险公司再保险关联交易信息披露工作的通知》。《通知》明确提出再保险关联交易应遵循合规、诚信、公允的原则，要求保险公司每季度、分险种报送再保险关联交易的各项业务数据，据此可以监测和分析再保险关联交易对保险公司经营结果的影响。《通知》的颁布有利于进一步完善再保险监管体系，强化再保险监管的针对性和有效性，促进再保险市场平稳健康发展。

（六）2015年7月，人民银行等十部委印发了《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》。《意见》指出，保险公司开展互联网保险业务，应遵循安全性、保密性和稳定性原则，加强风险管理，完善内控系统，确保交易安全、信息安全和资金安全。专业互联网保险公司应当坚持服务互联网经济活动的基本定位，提供有针对性的保险服务。保险公司应建立对所属电子商务公司等非保险类子公司的管理制度，建立必要的防火墙。保险公司通过互联网销售保险产品，不得进行不实陈述、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。互联网保险业务由保监会负责监管。

（七）2015年7月，为贯彻落实《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》精神和国务院关于“互联网+”的战略部署，充分发挥互联网保险在促进金融普惠、服务经济社会发展方面的独特优势，中国保监会积极推进专业互联网保险公司试点工作，并印发了《互联网保险业务监管暂行办法》。《办法》结合互联网保险自主交易的特点，坚持保护消费者合法权益这一基本原则，强化信息披露、客户服务，重点保护保险消费者的知情权、选择权以及个人信息安全等。

（八）2015年8月，中国保监会发布了《保险公司服务评价管理办法(试行)》。消费者权益主要通过保险公司的服务来实现。保险公司服务质量跟不上、经营目标短期化除自身原因外，目前监管指标没有关注服务也是一个不可忽视的因素。开展服务评价，可以加大对保险公司的外部约束，激发公司提升服务质量的动力，促进保险公司转变经营理念，更好地服务保险消费者。就操作层面而言，保险服务评价指标体系分别按照财产险和人身险建立两套定量指标。定量指标选取范围，主要涉及保险消费者能够直接感受和体验的服务触点，涵盖

各关键服务环节。在指标选择上，兼顾数据客观准确性原则，选取目前保险行业主体普遍适用的可系统提取、人为影响因素可控的指标。

（九）2015年8月，部署保险机构开展保险案件问责整改及警示教育专项清理工作，主要目的是贯彻落实保险案件风险防控工作会议精神，进一步发挥案件警示效应，推动保险机构切实完善内部管控，有效遏制违法违规行爲，不断提升行业案件风险防控能力和水平。要求各保险机构要逐案梳理案件问责、问题整改、警示教育情况，做到边自查边自纠；清理期间发现未完成案件问责、问题整改或警示教育的，应限期补充完成；要按照有关要求向中国保监会报送自查报告及自纠报告。

（十）2015年8月，中国保监会就改进保险公司投诉处理进行集体谈话。要求保险公司落实保险消费投诉处理工作的主体责任，加强内控管理，改进和提升服务质量，依法依规妥善化解争议纠纷，切实维护保险消费者合法权益。

（十一）2015年9月，中国保监会发布《中国保监会关于深化保险中介市场改革的意见》。《改革意见》确定了保险中介市场深化改革要遵循的三个基本原则：一是简政放权，放管结合；二是统筹谋划，分步实施；三是支持试点，鼓励创新。《改革意见》部署了六项重点任务。一是着力完善准入退出管理，建立多层次服务体系；二是着力鼓励推动变革创新，提升中介服务能力；三是着力强化自我管控，促进行业提质升级；四是着力加强监督管理，全面提升行政效能；五是着力加强组织建设，注重行业自律作用；六是着力加强信息披露，发挥社会监督效力。

（十二）2015年9月，最高人民法院与中国保监会联合召开全国保险纠纷诉调对接机制建设工作推进会。通过建立完善保险纠纷诉调对接机制，构建起保险公司与消费者和解、监管机关处理、第三方调解以及审判机关裁判的保险纠纷多元化解决工作格局，实现行政监管、行业调解与司法裁判等手段的有机结合，有利于提高保险行业治理能力和治理效果。通过建立完善保险纠纷诉调对接机制，既可以推动保险公司依法合规经营和改进提升服务质量，又可以提高消费者对保险原理、交易规则和法律知识的理解和认知，有利于保险业法治化水平的提升。通过建立完善保险纠纷诉调对接机制，借助调解这种非对抗方式公平合理、及时便捷、成本低廉地化解保险纠纷争议，能够帮助消费者实现法律规定及合同约定的各项权益，有利于有效保护保险消费者合法权益。

（十三）2015年10月，中国保监会修改《中国保监会关于严格规范非保险金融产品销售的通知》有关内容。一是进一步明确可销售产品范围；二是进一步明确销售人员资质要求；三是进一步强化保险公司、保险专业中介机构的责任；四是增加对互联网渠道销售非保险金

融产品的相关规定；五是强调了各保监局日常监管和风险处置的属地责任。

（十四）2015年11月，《保险小额理赔服务指引（试行）》颁布，它以单证简化为重点，以流程优化为主线，以服务创新为引领，突破目前行业理赔服务的短板和瓶颈。主要措施包括：一是推行单证电子化，减少纸质单证；二是合并索赔单证，减免理赔证明材料；三是推行全流程透明化，强化服务时效要求；四是创新服务手段，优化服务体验。这些措施有利于维护保险消费者合法权益，改变既往“重前端、轻后端，重销售、轻服务”的状况，聚焦消费者服务痛点，最终实现为消费者提供简单、方便、快捷、透明的保险理赔服务。

（十五）2015年11月，国务院办公厅发布了《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》。《意见》指出，（1）要坚持市场化和法治化原则，坚持审慎监管与行为监管相结合，建立健全金融消费者权益保护监管机制和保障机制，规范金融机构行为，培育公平竞争和诚信的市场环境，切实保护金融消费者合法权益，防范和化解金融风险，促进金融业持续健康发展。（2）金融管理部门要按照职责分工，切实做好各自职责范围内金融消费者权益保护工作；各类金融机构负有保护金融消费者基本权利，依法、合规开展经营活动的义务；金融领域相关社会组织应协助金融消费者依法维权，发挥其在金融消费者权益保护中的重要作用。

（3）要健全金融消费者权益保护机制，明确金融机构在金融消费者保护方面的行为规范，保障金融消费者财产安全权、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，金融机构应当将保护金融消费者合法权益纳入公司治理、企业文化和经营发展战略中统筹规划，建立金融消费者适当性制度。（4）要完善监督管理机制，从完善金融管理部门工作机制和落实监督管理职责的角度出发，提出完善金融消费者权益保护法律法规和规章制度；加强金融消费者权益保护监督管理；健全金融消费者权益保护工作机制；促进金融市场公平竞争。（5）建立金融知识普及长效机制、纠纷多元化解机制等六项金融消费者权益保障机制，通过完善配套措施和各种手段，实现对金融消费者基本权利的全面保障。（6）各地区、各有关部门要充分认识加强金融消费者权益保护工作的重要意义，加强组织领导，明确工作责任，按照职责分工，抓紧出台相关的配套措施，共同营造有利于金融消费者权益保护的政策环境和保障机制。

（十六）2015年12月，中国保监会保险消费者权益保护局与中国保险保障基金有限责任公司共同启动中国保险消费者信心指数编制工作。该指数内含消费者对保险业的信任度、消费者对宏观形势的预期、消费者的信任偏好、消费者的保险意愿和行业相关运行状况等，是行业发展的前瞻性指标。编制保险消费者信心指数对于引领行业发展、创新监管手段具有积极作用。一是有利于反映保险消费者需求，提前感知保险消费者信心的“温度”及其变化

趋势；二是有利于持续监测、评估和预警风险，促进行业稳健发展；三是有利于监管机构对保险消费者保护方面存在的问题进行研判，提高保护保险消费者权益的能力。

## 二、总结与点评

### （一）总结

2015年中国保险市场的保险保护体现出以下几个特点：

一是改进保险服务质量。出台保险公司服务评价管理办法，发布保险小额理赔服务指引，开展人身保险失效保单清理工作，督促保险公司加强和改进保险服务。制定出台《互联网保险业务监管暂行办法》，有序增加专业互联网保险公司试点机构，鼓励互联网保险产品创新。

二是妥善解决保险消费纠纷。与最高人民法院联合推进保险纠纷诉调对接机制建设，联合最高人民法院、公安部，研究开发交通事故人伤损害赔偿计算系统。监管系统共处理各类保险消费投诉3万余件。

三是加强保险宣传教育。提示保险消费风险，加大政务公开力度。

### （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：

一是防范互联网保险风险措施尚未建立。首先，目前的监管制度很难以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。

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—2015 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	保险违法行为举报处理工作办法	中国保监会	1月4日
2	相互保险组织监管试行办法	中国保监会、中国银监会	1月23日
3	中国保监会关于进一步规范保险公司关联交易有关问题的通知	中国保监会	4月1日
4	中国保监会关于进一步规范报送《保险公司治理报告》的通知	中国保监会	6月1日
5	中国保监会关于加强保险公司筹建期治理机制有关问题的通知	中国保监会	7月1日
6	关于促进互联网金融健康发展的指导意见	中国人民银行、工业和信息化部、公安部、财政部、国家工商总局、国务院法制办、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、中国保险监督管理委员会、国家互联网信息办公室	7月14日
7	中国保监会关于印发《互联网保险业务监管暂行办法》的通知	中国保监会	7月22日
8	中国保监会关于印发《保险公司经营评价指标体系（试行）》的通知	中国保监会	8月7日
9	人身保险公司保险条款和保险费率管理办法（2015年修订）	中国保监会	10月19日
10	再保险业务管理规定	中国保监会	10月19日
11	中国保险监督管理委员会行政处罚程序规定	中国保监会	10月19日
12	保险公估机构监管规定	中国保监会	10月19日

13	保险经纪机构监管规定	中国保监会	10月19日
14	保险专业代理机构监管规定	中国保监会	10月19日
15	保险公司管理规定	中国保监会	10月19日
16	中国保监会关于印发《保险小额理赔服务指引（试行）》的通知	中国保监会	10月24日
17	关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见	国务院办公厅	11月4日

## 第四篇：2015 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）2015 年 1 月 13 日，商务部决定开展典当、拍卖、融资租赁等行业风险排查。一是重点排查典当、拍卖、融资租赁企业非法集资、吸收或变相吸收公众存款等违法违规行为。二是重点排查典当、拍卖、融资租赁企业可能发生非法集资的风险点，包括企业的股东、高级管理人员和员工假借企业名义或由企业提供担保，参与非法集资活动的行为。对发现有违法违规记录、资金周转紧张、经营困难等情况的典当、拍卖、融资租赁企业股东、高级管理人员，以及投资典当、拍卖、融资租赁企业同时还投资担保公司、小额贷款公司等其他企业的典当、拍卖、融资租赁企业股东，要列为重点排查对象，防范非法集资风险蔓延。

（二）2015 年 5 月 26 日，《中国证券投资基金业协会、中国证券监督管理委员会北京监管局关于在北京市开展打击以私募投资基金为名从事非法集资专项整治行动的通告》对外发布，要求私募基金管理人应当遵守“坚持诚信守法，坚守职业道德底线；坚持私募原则，不变相进行公募；坚持投资者适当性管理，面向合格投资者募集资金”的三条底线，依法合规开展业务，不得有非公平交易、利益输送、“老鼠仓”等损害客户利益的行为；不得承诺保本保收益或以承诺预期收益率等方式向投资者暗示保本保收益；不得不适当地宣传、销售产品，误导欺诈客户；不得进行商业贿赂；不得开展资金池业务或利用资金池借新还旧；不得采用“P2P”或众筹等方式对外募集资金。

（三）2015 年 7 月，人民银行等十部委印发了《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》。《意见》指出：（1）互联网支付应始终坚持服务电子商务发展和为社会提供小额、快捷、便民小微支付服务的宗旨。银行业金融机构和第三方支付机构从事互联网支付，应遵守现行法律法规和监管规定。第三方支付机构与其他机构开展合作的，应清晰界定各方的权利义务关系，建立有效的风险隔离机制和客户权益保障机制。要向客户充分披露服务信息，清晰地提示业务风险，不得夸大支付服务中介的性质和职能。互联网支付业务由人民银行负责监管。（2）个体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。个体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。网络小额贷款应遵守现有小额贷款公司监管规定，发挥网络贷款优势，努力降低客户融资成本。网络借贷业务由银监会负责监管。（3）股权众筹融资方应为小微企业，应通过股权众筹融资中介机构向投资人如实披露企业的商业模式、经营管理、财务、资金使用等关键信息，不得误导或欺诈投资者。投资者应当充分了解股权众筹融资活动风险，具备相应风险承受能力，进行小额投资。股权众筹融资业务由证监会负责监管。

（四）2015年8月，最高人民法院发布《最高人民法院关于审理民间借贷案件适用法律若干问题的规定》，其中对互联网借贷平台的责任承担进行了规定。规定借贷双方通过p2p网贷平台形成借贷关系，网络贷款平台的提供者仅提供媒介服务，则不承担担保责任，如果p2p网贷平台的提供者通过网页、广告或者其他媒介明示或者有其他证据证明其为借贷提供担保，根据出借人的请求，人民法院可以判决p2p网贷平台的提供者承担担保责任。对于涉嫌非法集资犯罪的民间借贷案件，人民法院应当不予受理或者驳回起诉，并将涉嫌非法集资犯罪的线索、材料移送公安或者检察机关；对于与民间借贷案件虽有关联，但不是同一事实的犯罪，人民法院应当将犯罪线索材料移送侦查机关，但民间借贷案件仍然继续审理；借款人涉嫌非法集资等犯罪或者生效判决认定其有罪，出借人起诉担保人承担民事责任的，人民法院应予受理。

（五）2015年9月，《商务部办公厅关于开展典当行业风险检查的通知》正式下发，要求检查典当企业是否存在非法集资、吸收或变相吸收公众存款、从商业银行以外的单位或个人借款等违法违规行为，典当企业的股东、高级管理人员和员工是否假借典当企业名义或由典当企业提供担保，参与非法放贷等违法违规活动。

（六）2015年10月19日，国务院发布《关于进一步做好防范和处置非法集资工作的意见》，要求各行业主管、监管部门要有效落实防控本行业领域非法集资的监督管理职责，按照监管与市场准入、行业管理挂钩原则，确保所有行业领域非法集资监管防范不留真空。金融机构要加强内部管理，充分发挥监测防控作用。要进一步完善中央和地方防范和处置非法集资工作机制，中央层面充分发挥处置非法集资部际联席会议作用，加强顶层推动，增强工作合力。地方层面明确专门机构和专职人员，落实职责分工，优化工作程序，提升工作质效。

（七）2015年12月28日，中国人民银行对外发布《非银行支付机构网络支付业务管理办法》。主要措施包括：一是清晰界定支付机构定位。坚持小额便民、服务于电子商务的原则，有效隔离跨市场风险，维护市场公平竞争秩序及金融稳定。二是坚持支付账户实名制。

账户实名制是支付交易顺利完成的保障,也是反洗钱、反恐融资和遏制违法犯罪活动的基础。针对网络支付非面对面开户的特征,强化支付机构通过外部多渠道交叉验证识别客户身份信息的监管要求。三是兼顾支付安全与效率。本着小额支付偏重便捷、大额支付偏重安全的管理思路,采用正向激励机制,根据交易验证安全程度的不同,对使用支付账户余额付款的交易限额作出了相应安排,引导支付机构采用安全验证手段来保障客户资金安全。四是突出对个人消费者合法权益的保护。基于我国网络支付业务发展的实际和金融消费的现状,《办法》引导支付机构建立完善的风险控制机制,健全客户损失赔付、差错争议处理等客户权益保障机制,有效降低网络支付业务风险,保护消费者的合法权益。五是实施分类监管推动创新。建立支付机构分类监管工作机制,对支付机构及其相关业务实施差别化管理,引导和推动支付机构在符合基本条件和实质合规的前提下开展技术创新、流程创新和服务创新,在有效提升监管措施弹性和灵活性的同时,激发支付机构活跃支付服务市场的动力。

## 二、总结与点评

### (一) 总结

2015 年中国非正规金融方面的消费者保护可以概括为,平台跑路倒闭事件频发,互联网金融等非法金融活动监管拉开帷幕。2015 年,先后爆发了泛亚事件、e 租宝事件、中晋事件等严重的非法金融活动风险事件,投资者的利益受到了根本性的损害,在这样的背景下 7 月 18 日,央行等 10 部委联合印发《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》,这是互联网金融行业绝对的年度重头戏。《指导意见》按照“依法监管、适度监管、分类监管、协同监管、创新监管”的原则,确立了互联网支付、网络借贷、股权众筹融资、互联网基金销售、互联网保险、互联网信托和互联网消费金融等互联网金融主要业态的监管职责分工,落实了监管责任,明确了业务边界。12 月 28 日,银监会携手工信部、公安部、国家互联网信息办公室等部门共同研究起草了《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)》,《办法》明文规定了 12 种网络借贷信息中介机构的 12 种禁止行为,以负面清单的形式,正式为网络借贷划定了业务边界。这一举措,对扭转 P2P 行业市场乱象、净化市场环境有着积极意义。同日,中国人民银行正式下发了《非银行支付机构网络支付业务管理办法》,为网络支付的账户分类与监管及法律责任等进行了明确的规范,办法将于 2016 年 7 月 1 日正式实施。新规中规定个人支付账户分为三种类型,一类限额 1000 元,二类账户限额 10 万元,三类账户限额 20 万元,快捷或网银支付并不受此约束。而网络支付新规的监管措施的出台,

也从另一个侧面预示着第三方支付正式告别“野蛮生长”的时代。

## （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：

一是规制欠缺：互联网金融消费者保护法律尚不健全。这一缺失主要反映在以下三个方面：首先，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，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。其次，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。目前已经出台针对互联网支付、比特币等监管制度，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。再次，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。

二是范操不当：互联网金融（中介）机构机会主义行为泛滥。具体表现为：首先，未正确评估客户。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。其次，风险揭示不充分。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。再次，夸大宣传收益率。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。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。最后，自律监管难以落实。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

消费者权益的情况有增无减。

三是机制欠缺：现行制度难解互联网金融消费者维权难。具体而言：首先，消费者保护机构设置存在先天缺陷与不足。“一行三会”内设的金融消费者保护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，缺乏针对中介类互联网金融机构的影响力与窗口指导能力。其次，行业自律组织无法落实到金融机构层面。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。

四是救济困难：诉讼成本与收益不成比例。表现为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。

### 三、附表—2015 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	颁布日期
1	商务部办公厅关于开展典当、拍卖、融资租赁等行业非法集资风险排查的通知	商务部办公厅	1 月 13 日
2	中国证券投资基金业协会、中国证券监督管理委员会北京监管局关于在北京市开展打击以私募投资基金为名从事非法集资专项整治行动的通告	中国证券投资基金业协会、中国证监会北京监管局	5 月 26 日
3	中国人民银行、工业和信息化部、公安部等关于促进互联网金融健康发展的指导意见	中国人民银行、工业和信息化部、公安部、财政部、国家工商总	7 月 14 日

		局、国务院法制办、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、中国保险监督管理委员会、国家互联网信息办公室	
4	最高人民法院关于审理民间借贷案件适用法律若干问题的规定	最高人民法院	8月6日
5	最高人民法院关于认真学习贯彻适用《最高人民法院关于审理民间借贷案件适用法律若干问题的规定》的通知	最高人民法院	8月25日
6	商务部办公厅关于开展典当行业风险检查的通知	商务部办公厅	9月23日
7	国务院关于进一步做好防范和处置非法集资工作的意见	国务院	10月19日
8	典当行业监管规定（2015年修订）	商务部	10月28日
9	非银行支付机构网络支付业务管理办法	中国人民银行	12月28日

## 第三部分：金融消费者权益保护典型案例

## 案例一：内幕交易行为人对投资者损失应承担侵权赔偿责任

<b>案例题目</b>	<b>内幕交易行为人对投资者的损失应承担侵权赔偿责任——甲某等诉乙证券公司证券/期货内幕交易责任纠纷案</b>
<b>案情简介</b>	<p>2013年8月16日11时05分，乙证券公司在进行交易型开放式指数基金（以下简称ETF）申赎套利交易时，因程序错误，其所使用的策略交易系统以234亿元的巨量资金申购股票，实际成交72.7亿元。在当日下午13时开市后，乙证券公司在未披露相关事实的情况下通过卖空股指期货、卖出ETF对冲风险，至14时22分才公告称“公司策略投资部自营业务在使用其独立套利系统时出现问题”。同年11月，中国证监会对乙证券公司作出行政处罚决定，认定乙证券公司在内幕信息公开前将所持股票转换为ETF卖出和卖出股指期货空头合约的行为构成内幕交易行为，作出没收违法所得及罚款5.2亿元等处罚。在乙证券公司错单交易过程中，甲某等投资者认为市场可能有重大利好消息，且乙证券公司董事会秘书通过媒体否认乌龙传闻，故进行了相关股票或股指期货合约的交易，造成了损失。甲某等投资者认为其损失与乙证券公司内幕交易之间具有因果关系，故起诉至法院，要求乙证券公司承担赔偿责任。2014年12月26日，北京市第一中级人民法院对原告杨某诉被告中国证监会行政处罚、市场禁入决定两案一审公开宣判，两案均判决驳回杨某诉讼请求。杨某不服上诉。2015年5月，北京市高级人民法院判决驳回上诉，维持原判。</p>
<b>案件处理</b>	<p>法院认为：乙证券公司于2013年8月16日11时05分因程序错误巨量申购180ETF成份股，并于当日下午未立即披露该信息的情况下，即通过卖空股指期货、卖出ETF对冲风险，后被中国证监会处罚，其行为已构成内幕交易。乙证券公司在发生错单交易后，应立即披露而未披露该信息，反而实施对冲交易以规避自己损失，致使投资者遭受损失，主观上存在过错，乙证券公司的内幕交易行为与投资者的损失具有因果关系，符合民事侵权构成要件，乙证券公司应承担相应赔偿责任。</p> <p>首先，关于侵权行为的认定：乙证券公司存在内幕交易行为。中国证监会的行政处罚以及相关行政诉讼生效判决已认定乙证券公司在内幕信息</p>

公开前将所持股票转换为ETF卖出和卖出股指期货空头合约的行为构成内幕交易行为，可以作为本案定案依据。乙证券公司提出媒体报道已经事先公开了错单交易信息，但该报道并非由乙证券公司主动披露或经其他权威机构确认，而是由财经媒体自主报道，不能视为乙证券公司履行了法律法规以及证券监管部门、证券交易所要求的公开披露义务。在当天市场出现大幅波动，市场上各种消息鱼龙混杂的情况下，该报道的权威性和真实性受到市场各方的怀疑，难以作为各方投资者进行投资决策的可靠依据。此外，乙证券公司董事会秘书在下午开市前又对外否认存在错单交易。鉴于投资者对同一事件所获得的信息截然相反且真伪难辨，绝大部分投资者难以从当天中午出现的各种信息中获得准确答案。因此，相关媒体报道不能作为对错单交易信息进行公开的依据。受众无法从中确信内幕信息已经公开。

其次，关于侵权主观方面的认定：乙证券公司具有主观过错。当日11时40分，乙证券公司已经开会准备进行对冲，这说明乙证券公司此时完全知晓其上午的交易属于错单交易。乙证券公司作为上市公司，又系专业的证券、期货经营单位，理应知道并充分理解我国证券、期货法律法规关于禁止内幕交易的规定，其对于错单交易可能影响投资者的判断，对相关证券、期货品种可能产生重大影响应属明知，其关于不能判断是否属于内幕信息的辩解没有事实和法律依据。乙证券公司作为上市公司，有义务在了解事件真相后的第一时间，将相关错单交易信息向市场予以及时、全面的披露，同时在内幕信息未披露前应戒绝交易。但乙证券公司出于自身利益的考虑，在尚未披露内幕信息的情况下，采取对冲减损的措施以规避自身的损失，其隐瞒事实真相，利用内幕信息获取非法利益的主观过错至为明显。

第三，关于行为违法性的认定：乙证券公司提出，其进行的对冲交易是根据既定的、公开的交易策略和《策略投资部业务管理制度》进行的，所以具有合规性和正当性。对此，法院认为，对冲交易策略其本身是中性的，不存在是否违法违规的问题，采用何种交易策略和方式是市场参与者的自主选择。但无论采用何种交易策略和方式在市场上进行交易，都不能

违反法律法规的相关规定，否则就构成违法交易行为，应当承担相应的法律责任。乙证券公司可以进行正常的对冲交易，但是该案中，乙证券公司决策层在了解相关事件的重大性之后，在没有披露之前就决定进行交易，并非针对可能遇到的风险进行一般对冲交易的既定安排，而是利用内幕信息进行的违法交易。

第四，关于侵权行为与损害后果的因果关系的认定：基于证券、期货市场的特殊性，侵权人和被侵权人往往不直接进行交易，双方交易的证券、期货品种难以完全一一对应，而且市场中影响证券、期货价格发生变化的因素众多，在此情况下，完全由被侵害的投资者提供证据证明内幕交易的因果关系几乎不可能。对此，可参照《最高人民法院关于审理证券市场因虚假陈述引发的民事赔偿案件的若干规定》，采用推定因果关系。即在乙证券公司实施内幕交易行为的期间，如果投资者从事了与内幕交易行为主要交易方向相反的交易行为，而且投资者买卖的是与内幕信息直接关联的证券、证券衍生产品或期货合约，最终遭受损失，则应认定内幕交易与投资者损失具有因果关系。至于内幕交易人进行内幕交易的数量多少和时间长短，内幕交易人是否因内幕交易获得实际的利益，其内幕交易行为是否对相关证券、期货品种的交易价格产生实质性影响，都不影响对内幕交易侵权因果关系的认定。(1) 具体针对交易品种而言，如果原告投资者进行 50ETF、180ETF、IF1309、IF1312 交易，可推定存在因果关系。如果原告投资者进行 50ETF、180ETF 的成份股交易，因乙证券公司在内幕交易期间 50ETF、180ETF 的成交量与市场同期成交量相比巨大，足以通过套利机制等因素影响 50ETF、180ETF 成份股的价格，故可推定 50ETF、180ETF 成份股损失与乙证券公司内幕交易行为存在因果关系。至于原告投资者上述品种之外的交易品种，与乙证券公司内幕交易品种的价格关联性极为微弱，无法认定存在法律上认可的因果关系。(2) 具体针对交易方向而言，50ETF、180ETF 以及相应的成份股交易规则为 T+1，可根据买卖方向判断交易方向。对于股指期货 IF1309、IF1312 而言，基于股指期货摊低成本、规避风险的策略，投资者会存在反复买卖行为，这种情况下可根据内幕交易时间段内投资者买入的总手数与卖出总手数进行比较来认定交易方向。如果两

者总手数相同，则应对该时间段内的交易结算结果来判断交易方向，产生损失的，可认定为原告交易方向与乙证券公司交易方向相反。(3) 具体针对交易时间而言，原告投资者在非内幕交易时间段跟风操作引发的损失，与乙证券公司的内幕交易行为不存在因果关系。因为对于投资者而言，在一个价格瞬息万变、波动巨大的市场上，每位投资者做出投资决策时应依赖于自己的判断，而不应对其他投资者的投资行为产生任何信赖，而且根本无法事先判断其他投资者的投资行为是有意、无意或者是存在错误。在交易之时，该投资者并不存在重大误解，也无从要求撤销这种交易行为。

第五，关于损失范围的确定：应区分不同情况计算损失金额。考虑到不同品种的交易规则区别较大(比如保证金交易、T+1 还是 T+0 等等)，对适格投资者的标准亦不相同，投资者的交易频率也有所差别，故应根据实际情况确定基准价及损失计算方法。(1) 对于 50ETF、180ETF 及其成份股，应以内幕信息公开后的十个交易日平均收盘价作为基准价格。如果原告在基准日及以前卖出证券的，其损失为买入证券总成交额与实际卖出证券总成交额之差；如果原告投资者在基准日之后卖出或者仍持有证券的，其损失为买入证券总成交额与以基准价格计算的卖出证券总成交额之差。总成交额以股数×交易价格计算，多次买入的累计计算；如果原告有库存股票，则应根据先进先出的原则计算差价。(2) 对于股指期货品种，则以三个交易日平均结算价作为基准价格。计算损失时，原告内幕交易时间段内的所有反向交易(无论开仓或者平仓)价格减去基准价格形成的差额，乘以交易的具体数量，以此作为损失额。如果原告在内幕交易时间段内还存在同向交易的，则应将反向交易与同向交易在同等交易量(手)基础上先行结算冲抵计算交易盈亏额，剩余的反向交易按第 1 项原则计算交易盈亏额，然后两项交易盈亏额相加，以此作为损失额。

据此，上海市第二中级人民法院于 2015 年 9 月 30 日作出 (2014) 沪二中民六(商)初字第 8 号等民事判决：乙证券公司赔偿甲某等部分投资者损失。乙证券公司不服一审判决提起上诉，上海市高级人民法院于 2016 年 1 月 18 日作出 (2015) 沪高民五(商)终字第 61 号等终审判决：驳回上诉，维持原判。

<p><b>案例点评</b></p>	<p>证券市场中的内幕交易侵权行为，是我国当前证券市场多发的一种侵权行为，其不仅破坏了证券市场公平交易，影响了证券市场健康、规范、有序发展，更直接损害了广大证券投资者的利益，应予依法规范。当前，我国对证券市场的内幕交易多采取行政处罚方式予以制裁和规范，但仅此尚不能弥补投资者的损失，内幕交易行为人应承担相应民事赔偿责任。本案受理之后，为维护资本市场的公开公平公正，保护中小投资者的利益，法院对于内幕交易民事责任相关法律适用问题进行了积极的探索，依据我国证券期货法律规定，充分考量了相关法律制度的精神、证券期货市场的相关政策和监管规则、证券期货民事索赔的现状，立足于制裁内幕交易行为，保护金融消费者，最终判决乙证券公司赔偿投资者的损失，开启了我国内幕交易民事赔偿先例。</p>
<p><b>推荐理由</b></p>	<p>本案的法律适用标准确立主要体现在以下几个方面：一是探索界定内幕交易行为以及认定行为人的主观过错；二是以推定因果关系认定内幕交易行为同期间的反向交易损失与内幕交易行为之间存在因果关系；三是初步通过市场差别、交易量大小、套利模式等因素来区分不同交易品种之间的价格关联互动关系；四是尝试认定股指期货的交易方向及损失计算方法。本案判决依法制裁了内幕交易行为，保护了投资者利益，对证券市场产生了积极的作用，获得了社会各界的好评，同时为我国证券内幕交易民事赔偿纠纷的司法处理积累了宝贵的经验，有开创性示范意义。</p>

案例提供单位：上海市高级人民法院金融审判庭

## 案例二：期货从业人员违反从业禁止性规定订立的委托理财 合同无效

案例题目	甲某诉乙某股票期货委托理财合同纠纷案
案情简介	<p>乙某系丙期货公司投资部经理，接受公司指派对甲某进行投资指导。2011年4月甲某在丙公司开立期货账户，账户初期金额为599万元。同年5月乙某接受甲某全权委托，双方以口头方式建立委托理财合同关系，由甲某聘请的交易员根据乙某的交易指令进行期货、股票交易操作。2011年7月至2013年2月期间，甲某累计向乙某支付19万余元。2013年5月，乙某借走甲某的交易软件加密狗，此后由乙某直接在甲某账户内进行交易操作。2013年7月15日，乙某签署承诺书，承诺2013年12月31日前将甲某账户总资产达到600万元，若未能达到由乙某负责补偿。同年9月17日，乙某再次签署承诺月均收益超过1%，不足部分将补足。同年11月17日，乙某再次签署承诺表示没有补足，以自有房产抵押，但随后将上述内容涂划掉。</p> <p>由于甲某账户自2011年12月2日起开始出现连续亏损，截至2013年11月18日甲某平仓后，该账户亏损121万余元。甲某遂起诉至法院要求乙某返还其之前支付给乙某的盈利收益19万余元，并要求乙某赔偿损失。乙某则辩称19万余元系其应得款项，且认为承诺书并非其真实意思表示，承诺的保底条款无效，损失不应由其承担，并反诉要求原告支付2013年3月至其11月的劳务费5万余元。</p>
案件处理	<p>法院认为：合同效力问题中法院应依职权主动审查是否存在违反法律、行政法规的强制性规定的情形，或是否存在违反其它规范的禁止性规定进而损害社会公共利益之情形。</p> <p>本案中，系争委托理财合同的受托主体为期货从业人员，根据国务院颁布的《期货交易管理条例》第二十五条规定，期货公司不得向客户作获利保证；不得在经纪业务中与客户约定分享利益或者共担风险。且根据《期货从业人员管理办法》规定，期货从业人员向客户提供专业服务时不得作</p>

	<p>出不当承诺或保证，不得以本人或他人名义从事期货交易。被告行为显然违反了上述期货从业人员不得接受客户全权委托之禁止性规定，扰乱了金融市场交易秩序和交易安全。而且，基于期货、证券市场高风险、高信用要求的行业特性，及其市场秩序的安全、稳定在社会经济运行中的关键性作用，被告行为势将导致损害社会公共利益之后果。</p> <p>因此，系争期货从业人员作为受托主体签订的委托理财合同属于违反禁止性规定进而损害社会公众利益的情形，应认定为无效，作为其补充内容的两份承诺函，亦应均属于无效。根据法律规定，因无效合同取得的财产应当予以返还，有过错的一方应赔偿对方因此所受到的损失，双方都有错的，应当各自承担相应责任。乙某作为期货行业专业从业人员，在其可从事的业务范围内较一般民事主体具有更高的认知能力，应当知晓双方违规约定的不利后果，但仍接受客户全权委托直接进行期货交易操作并收取佣金，其过错程度显然较大。而甲某作为投资者，在其签署的《客户须知》中已被明确告知不得要求期货公司或其工作人员以全权委托的方式进行期货交易，但其仍委托乙某进行交易，且在长达两年持续亏损后方提出异议，故其对损失亦存在一定过错。因此，综合考虑双方过错程度，酌定甲某、乙某双方按照 4：6 比例承担损失。</p> <p>据此，上海市长宁区人民法院于 2015 年 6 月 23 日作出（2014）长民二(商)初字第 1251 号民事判决：认定甲某、乙某之间的口头委托理财合同无效，乙某应返还甲某 19 万余元，并承担 60% 的损失，同时驳回了甲某的其余诉讼请求及乙某的反诉请求。乙某不服一审判决提起上诉。上海市第一中级人民法院于 2015 年 9 月 25 日作出（2015）沪一中民一(民)终字第 2655 号终审判决：驳回上诉，维持原判。</p>
<p><b>案例点评</b></p>	<p>期货市场不同于一般市场，是具有高风险、高信用特征的金融市场，因此证券、期货等专业人员的违法、违规行为相较于一般市场主体而言具有更为严重的不良影响和后果。期货从业人员，作为从事金融行业的专业人员，因掌握一定的专业知识、行业内信息和客户交易信息，且与投资者存在信息不对称、利益并非完全一致之情形，若允许从业人员接受全权委</p>

	<p>托，容易引发操纵市场、内幕交易、利用客户账户和资金炒作、为获取高额佣金频繁交易损害投资者利益等行为，损害金融市场公开、公平、公正之交易原则，扰乱和破坏交易秩序和交易安全。基于此，法律法规对期货从业资格及操作规范予以了较高要求，明确禁止期货从业人员接受客户全权委托或向客户做获利保证。</p>
<p><b>推荐理由</b></p>	<p>当前，证券期货行业不少从业人员为谋求高额利益而铤而走险，规避法律法规的禁止性规定，违规接受客户的委托理财，扰乱了金融市场的有序运行，最终损害了金融投资者的根本利益。加之近年来期货、证券市场迅猛发展过程中，业务发展、创新速度与制度约束、风险管控之间呈现不匹配现象，因此期货、证券业的监管迫切需要向从严化、精细化方向转型，更加侧重于对风险的控制，对行为的监管和对良性、规范、有序的金融市场秩序的维护。因此，本案判决从期货、证券市场的行业属性及相关规章的立法目的出发，对期货从业人员违反从业禁止性规定的行为，认定为违反法律法规禁止性规定进而损害金融市场秩序的行为；明确该行为将导致委托理财合同无效的法律后果，并对委托人和受托人各自过错的认定进行了界定。此种裁判必然有助于从司法层面规范期货从业人员的从业行为，契合证券监管转型要求，维护期货金融市场秩序，同时对此类委托理财纠纷的处理亦具有一定的示范和指导意义。</p>

案例提供单位：上海市高级人民法院金融审判庭

### 案例三：银行代理销售基金案

案例题目	银行代理销售基金案
案情简介	<p>张先生于 2006 年 7 月 4 日，在 G 银行咸阳分行开立银行结算卡一张，并多次购买理财产品。2015 年 5 月 26 日，张先生前往 G 银行咸阳分行网点咨询基金，客户经理遂介绍一款富国中证国有企业改革指数分级基金，只说明该基金收益好（基金拆分，净值降低），并没有做出过产品说明，更无相关的风险提示。次日，张先生携带银行卡再次到网点直接利用网银购买了该基金。5 月 27 日该款基金净值为 1.0330，上证指数为 4941.71 点，张先生申购 66000 元，同时为其配偶申购 10000 元。随着市场环境的变化，基金公司会对基金做出上折和下折的调整，基金下折，则净值提高，份额减少。受市场环境影响，该基金于 2015 年 8 月 27 日进行了下折，当日，上证指数为 3083.59 点。截止 2016 年 3 月 10 日，张先生所购买的该基金亏损率为 51.02%。</p>
案件处理	<p>维权的过程：张先生多次找 G 银行索赔，要求 G 银行承担基金亏损的损失，并承担购买基金本金的利息损失，赔偿其相关的医疗费用。G 银行认为张先生的诉求不能成立，予以拒绝。2015 年 12 月底，张先生向陕西证监局投诉 G 银行，陕西证监局经审查后认为，张先生的诉求涉及银行业与证券业，建议张先生向中国人民银行或陕西金融消费纠纷调解中心（以下简称“调解中心”）投诉。2016 年 2 月 29 日，张先生因其购买的基金份额减少诉诸调解中心，称因 G 银行咸阳分行在进行基金销售时没有尽到相关告知义务，遂导致误买基金。</p> <p>维权的方法：第三方非诉讼调解+早期中立评估</p> <p>维权的结果：调解中心在受理张先生的诉求后，对本案进行了事实调查，并于 2016 年 4 月 13 日，在调解中心会议室召开纠纷调解会，调解员岳某某、周某、罗某某，张先生及其女儿，G 银行咸阳分行个金部经理陈某某、客户经理王某某等参加了会议。经调解，张先生不接受 G 银行咸阳分行给出的赔偿 7000 元的方案。由于双方当事人对赔偿金额的差距较大，</p>

调解很难进行下去。调解中心借鉴域外第三方调处机构的“早期中立评价”做法，在本案中推行“早期中立评价”，取得了较好的效果。

首先，调解中心要求本案的三名调解员向调解中心反馈其对本案的评估意见。周某和岳某某两位调解员意见一致。两位调解员认为：G 银行咸阳分行因不能提供张先生亲笔签字的书面风险提示函和风险测评报告，无法证明对推荐理财产品做了风险提示，不能证明给张先生推荐高风险理财产品的销售是符合客户利益原则的。

《商业银行个人理财业务管理暂行办法》【中国银行业监督管理委员会令（2005 年第 2 号）】第三十七条规定：“商业银行利用理财顾问服务向客户推介投资产品时，应了解客户的风险偏好、风险认知能力和承受能力，评估客户的财务状况，提供合适的投资产品由客户自主选择，并向客户解释相关投资工具的运作市场及方式，揭示相关风险。商业银行应妥善保存有关客户评估和顾问服务的记录，并妥善保存客户资料和其他文件资料。”第六十五条规定：“商业银行开展个人理财业务有下列情形之一的，并造成客户经济损失的，应按照有关法律规定或者合同的约定承担责任：

（一）商业银行未保存有关客户评估记录和相关资料，不能证明理财计划或产品的销售是符合客户利益原则的；……”

《商业银行个人理财业务风险管理指引》（银监发〔2005〕63 号）第三十条规定：“商业银行提供个人理财顾问服务业务时，要向客户进行风险提示。风险提示应设计客户确认栏和签字栏。客户确认栏应载明以下语句，并要求客户抄录后签名：‘本人已经阅读上述风险提示，充分了解并清楚知晓本产品的风险，愿意承担相关风险’。”

在本案的基金认购中，G 银行未能提供理财客户张先生的亲笔签字的书面《风险提示函》和《风险测评报告》，违反上述规定，应当承担全部赔偿责任。

从 G 银行提供张先生购买理财产品的记录之证据可见，张先生并不是第一次购买高风险理财产品。调解中，张先生口述基金是有分级的，口述过去其理财也有损失。这说明张先生清楚基金是有分级的，理财也有一定风险。因此，对理财损失，张先生应当有合理心理预期。不至于导致生病

	<p>住院等。且张先生并未提供其医疗费用和理财损失之间的的相关性证明，不能证明两者直接相关。因此赔偿责任具体是指：张先生的全部理财损失，但不应当包括张先生的医疗费用。</p> <p>调解员罗某某认为，张先生的损失应由自己承担大部分，G 银行补偿 7000 元适当。理由如下：一是张先生自主交易购买本基金，之前经过风险测评，事后购买过同类基金，G 银行无误导和欺诈行为，张先生具备投资本基金并承担风险的能力；二是张先生所主张的基金份额减少，是基于本基金的约定而进行的折算，不影响基金价值，如据此认为 G 银行有过错，对其投资损失应承担责任的于理不通；三是 G 银行在张先生购买本基金时未作具体详细的说明，其工作有瑕疵，应当适当补偿张先生的投资损失，G 银行愿意为此向张先生支付 7000 元，比较适当。</p> <p>基于对三位调解员意见与双方证据展示情况的评估，调解中心建议，被申请人 G 银行咸阳分行赔偿申诉人张先生及其配偶购买“富国中证国有企业改革指数分级基金”7.6 万元所致损失部分的 70%（具体计算公式如下：浮动盈亏【亏损时适用，盈利时不适用】的绝对值×70%），申诉人张先生的其他主张不予支持。若申诉人或被申请人不同意上述意见，建议其通过诉讼或仲裁的方式解决该纠纷。</p>
<p><b>案例点评</b></p>	<p>2014 年 5 月 27 日，中国人民银行金融消费者权益保护局下发《关于开展“金融消费纠纷非诉解决第三方调解组织”试点工作的通知》（银保护〔2014〕123 号），中国人民银行西安分行正式启动调解中心的筹建工作。2015 年 6 月 30 日，调解中心正式成立。调解中心在调解消费者与金融机构之间纠纷的过程中，经常遇到因为双方当事人诉求差距过大，多次调解后双方当事人仍未达成和解。调解中心面临是宣告调解失败，还是在调解之后增加某种程序，以协助当事人达成和解，以真正化解矛盾，解决纠纷。在经过大量的调查研究后，调解中心全面借鉴了以英国 FOS（Financial Ombudsman Service Ltd.简称 FOS）为代表的金融申诉专员制度（Financial Ombudsman Schemes）。</p> <p>早期中立评估（Early Neutral Evaluation, ENE）是指在纠纷的早期阶段，</p>

	<p>当事人分别把纠纷交给一个共同的中立人或中立人小组，请求后者预测可能的诉讼结果，并以此鼓励当事人实现和解。该程序最早是由 ADR 专家设计以便当事人的法律专家，特别是律师使用的。在美国，早期中立评估程序由加利福尼亚北区联邦地区法院于 1985 年率先引进法院体制，其目的据说有三：一是为当事人就实体问题进行沟通提供途径；二是提供非正式的、低成本的发现程序；三是促使当事人及其法律顾问尽早就纠纷开展调查，分析并评估自己在纠纷中的处境。</p>
<p><b>推荐理由</b></p>	<p>在本案中，调解中心首次尝试早期中立评估的做法，为消费者与金融机构提供了一个不用去法院，但预知法院审判结果的机会。早期中立评估意见能有效地帮助双方当事人决定，是达成和解协议还是选择到法院进行民事诉讼，充分地发挥了法律对双方当事人预期的指导作用。</p>

案例提供单位：陕西金融消费纠纷调解中心

## 案例四：利用网络借贷诈骗大学生网络购物分期付款案

<b>案例题目</b>	<b>丁鹏、吴兆来等利用网络借贷诈骗大学生网络购物分期付款案</b>
<b>案情简介</b>	<p>杭州爱财网络科技有限公司通过“爱学贷”互联网分期购物平台，向在校学生以分期付款方式出售手机等商品，其招聘的兼职校园经理主要职责是介绍大学生分期购物，校园经理按照每单商品金额的一定比例提成佣金。2014年12月，吴兆来、丁鹏等合谋进入杭州爱财网络科技有限公司，以兼职校园代理身份，欺骗学生无需真正购买手机便可得到“刷单”佣金。具体操作是，学生提供身份证、银行卡、学籍信息并成功在“爱学贷”网络分期平台购买苹果手机，吴兆来等人向学生支付“刷单”佣金，手机归吴兆来等人所有，还钱也由其负责。通过此种方式，吴兆来等人骗取网上购买的手机并销赃获利。2014年12月至2015年1月期间，吴兆来、丁鹏等共欺骗学生65人，骗取手机65部，共计价值人民币34万余元。</p>
<b>案件处理</b>	<p>维权的过程：受骗学生陆续收到杭州爱财网网络科技有限公司催还贷款的通知后，意识到被骗并报警。2016年2月26日安徽省肥西县人民法院审理肥西县人民检察院指控丁鹏、吴兆来等犯诈骗罪一案，作出刑事判决〔(2015)肥西刑初字第00414号〕，判处丁鹏、吴兆来等人构成诈骗罪。丁鹏等人不服，向安徽省合肥市中级人民法院上诉。2016年5月6日，安徽省合肥市中级人民法院做出刑事裁定〔(2016)皖01刑终159号〕：驳回上诉、维持原判。</p> <p>维权的方法：报警、诉讼</p> <p>维权的结果：学生退还杭州爱财网络科技有限公司钱款，不承担责任。</p>
<b>案例点评</b>	<p>一、主要问题分析</p> <p>本案是一起利用互联网信贷管理漏洞对大学生进行金融诈骗的案件。大学生分期消费是互联网金融发展产生的创新性金融产品，是消费信贷体系的重要组成部分。2009年银监会对大学生信用卡进行严格限制，使得大学生消费信贷市场开始走向空白，随着互联网金融的兴起，民间P2P平台、</p>

消费金融公司等开始介入大学生消费信贷市场，2013年7月我国首家大学生分期购物网站“佰潮网”上线，自此互联网分期购物平台纷纷成立并开始跑马圈地。

为抢占大学生消费信贷市场，金融平台降低申请门槛，简化资格审核手续，仅需身份、学籍、联系方式等信息，甚至无需线下审核便可完成放款。与此同时，部分大学生欠缺金融和法律知识欠缺，不具备法律提倡的契约精神，缺少自我保护意识，在没有独立的经济能力的前提下，很容易受到金钱的诱惑，被不法分子利用从而上当受骗。

目前，我国网络借贷方面的法律法规仍然欠缺，虽然中国人民银行、工业和信息化部、公安部等联合发布了《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》，但无论是金融平台的准入条件，还是网络借贷金融消费者权益保护都缺乏细化的监管措施。我国信用体系建设尚不健全，互联网金融未建立针对大学生的信用评估体系，部分金融平台未与征信系统挂钩。

## 二、解决方案的创新点

本案中，受骗学生通过分期平台购买苹果手机，其个人信息安全、财产安全及知悉真实情况的权利皆受到侵犯。虽然目前国家尚未出台针对互联网信贷的法律法规，但并非无法可依，当出现侵犯消费者合法权益的诈骗行为时，一样能受到法律的严惩。本文的创新点在于用现有的法律处理互联网信贷出现的新问题。

## 三、社会影响力分析

大学生网络借贷是社会的热点问题，《证券日报》《南方日报》《法制与经济》等多家媒体先后曾对大学生网络借贷问题进行调查报道。本案受骗人数众多，从2014年12月到2015年1月，短短2个月期间就有65名学生上当受骗；审案法院层级高，是2015年度至今唯一一起由中级人民法院审理的大学生网络借贷案件；本案是一起典型的利用学生信息进行诈骗的案件，对同类大学生网络接待问题具有借鉴意义。同时大学生网络借贷问题也引发了有关部门的高度重视，2016年4月13日，教育部办公厅、中国银监会办公厅发布了《关于加强校园不良网络借贷风险防范和教育引导工作的通知》，对校园网络借贷平台开展监管和整治，对学生消费观念开

	<p>展教育和引导。银监会业已启动了网络借贷业务管理制度的研究和起草工作，目前已经形成《网络借贷业务管理（草案）》，正抓紧根据各方意见修改完善。同时，社会信用立法已经列入十二届全国人大常委会的立法规划，届时将会以法律的形式明确政府、企业、个人在信用体系中的法律地位和权利义务，逐步构建起社会主义信用体系。</p>
<p><b>推荐理由</b></p>	<p>我国大部分学生没有固定收入，主要依靠外部资助，如家庭的供给、学校奖助学金进行消费。但同时大学生也是消费需求旺盛的群体之一，网络借贷迎合了大学生的资金需求，如果不对大学生进行金融法律知识教育，帮助其养成文明、健康的消费习惯，很容易被不法分子利用。本案不仅给即将和正在使用网络借贷的大学生敲响了警钟，提醒大学生不要轻易泄露自己的个人信息，也不要盲目消费和冲动消费，而且打击了利用校园网贷漏洞进行犯罪的不法分子的嚣张气焰。同时，对互联网信贷平台加强自律监管，提升自我管理的能力，构建完善风控体系也起了一定的促进作用。</p>

**案例提供单位：青岛市金融消费者权益保护协会**

## 案例五：信用卡第三方支付盗刷案

案例题目	发卡行应审查互联网支付“凭密开通”指令真实性
案情简介	<p>原告：蒋春燕</p> <p>被告：中国光大银行股份有限公司上海分行</p> <p>原告系被告信用卡用户。2015年3月23日、24日、25日，原告手机分别接到来电显示为00195595、0002195595、002195595的自称为被告客服电话的电话，称可以帮原告调高信用额度，但需要原告告知其手机上的实时动态密码。被告发送至原告的验证短信的基本格式为：“任何人索取动态密码均为诈骗，切勿泄露！尾号6501账户……元支付的动态密码为*****”。原告将其收到的动态验证码悉数告知了案外人，事后，原告发现涉案信用卡已经通过网上交易的形式被第三人盗刷了22,896元，其中2015年3月23日的十笔系争交易系通过第三方支付平台网银在线完成，每笔为972元；2015年3月24日的十笔系争交易系通过第三方支付平台汇付天下完成，每笔为972元；2015年3月25日的系争交易系通过第三方支付平台汇付天下完成，其中三笔为972元，一笔为540元。原告认为系争交易并非自己真实意思表示，要求被告赔偿损失22,896元。</p> <p>另查明，每一笔系争交易发生后，被告均向原告发送了相应的消费提示信息。被告在其官方网站的“首页-电子银行-电子支付-最新活动详细页”做出了“网上支付免签约”的公示。2015年3月23日18时39分，被告首次向原告发送实时动态消费密码，通过验证该动态消费密码，被告同时为原告开通涉案信用卡的网上支付功能。</p>
案件处理	<p>上海市浦东新区人民法院经审理认为：涉案信用卡网上支付功能是通过输入动态密码即时验证开通的，与传统的由持卡人本人到银行网点进行当面开通的方式并不相同。</p> <p>案件争议焦点在于：第一、被告在系争信用卡网上支付功能的开通过程中是否尽到了审慎地审核验证义务，是否能够确保该交易反映了原告的真实意思；第二、被告对于系争交易的进行和完成是否履行了合理的风险</p>

	<p>提示义务；第三、如果被告存在相应的违约行为，应当承担何种程度的违约责任。</p> <p>被告对互联网支付的开通需审慎审核以确保开通指令系原告真实意思表示，即在涉案信用卡进行网上支付之前，被告应当依约审核原告是否向其发出了真实的开通指令。首先，从双方的约定和告知情况来看，被告未提供由原告本人签名的《信用卡申请表》，仅提供了一份由原告签署的确认知晓“办理信用卡重要提示”的截图，该截图中的“重要提示”内容并未包含任何关于开通信用卡电子支付功能的告知和提示，无法证明其将《信用卡申请表》关于电子支付开通方式的约定明确告知原告本人，不能证明双方就“凭密开通”达成合意。其次，从网上支付功能的开通流程来看，被告仅依据其网上公示的“网上支付免签约”服务公告，将开通网上支付的签约验证和首次付款使用同一个实时短信验证码进行验证，上述公告内容未有效通知原告，不能证明双方就“网上支付免签约”服务内容达成合意。第三，从网上支付的具体验证方式来看，被告将开通电子支付功能和首次扣款绑定在一起同时验证，但在发送动态密码验证短信时，并未在短信内容中明确告知动态密码可以用于开通电子支付服务，仅仅告知了动态密码系用于扣款用途，从而使得原告对于其持有的信用卡被用于网上支付并不知情。</p> <p>综上，被告未能将涉案信用卡开通网上支付功能的流程详尽告知原告，不能证明双方就互联网支付的开通已达成合意，过分追求网络交易的效率而忽视了对网络交易安全的保护，应当承担次要责任；原告对诈骗电话未作谨慎识别，并将网上交易扣款所必须的动态密码全部泄露给第三人，导致系争交易最终完成，应对其财产损失承担主要责任。法院因此酌定被告对系争财产损失承担 20% 的责任。宣判后，双方当事人均未提出上诉，判决已生效。</p>
<p><b>案例点评</b></p>	<p>本案系“互联网支付盗刷”引发的信用卡纠纷。互联网支付无需借助信用卡物理载体本身，仅需凭借信用卡持卡人的身份信息、信用卡信息以及实时动态验证码，即可在网上支付平台完成交易。在此过程中，商户对</p>

持卡人及信用卡“面对面”的审核义务彻底丧失，取而代之的是支付平台对持卡人及信用卡相关信息的“非面对面”式的审核，这虽然为持卡人带来迅捷的支付体验，但开通方式的虚拟性和高效性引发交易风险的多样性，也增加了信用卡盗刷的风险。因此，发卡行需审核互联网支付开通是否系持卡人本人的真实意思表示，确保双方对开通互联网支付达成合意。

对于信用卡互联网支付的开通，发卡行一般在信用卡领用合约中约定适用“凭密开通”规则，也即凡是使用密码发出的开通指令，均是视为持卡人所为的约定是否有效，但“凭密开通”规则是否在持卡人和发卡行之间形成了有效的合意应予以具体分析。“凭密开通”只有在明确约定的情况下才有适用的余地。“凭密开通”不同于传统的“凭密支付”规则，互联网支付处于“非面对面”交易模式下，对于第三人直接窃取持卡人信息开通互联网支付服务的，用户实质上并不存在开通的意思表示，也就不存在“凭密开通”的合意，且“凭密开通”属于格式条款的约定，在互联网支付的背景下，实质上剥夺了持卡人“当面”审核权，与传统交易相比，风险大大提高，发卡行不能要求持卡人承担技术升级导致的风险溢扩。发卡行在不能证明双方就互联网支付的开通达成合意的情况下应当承担相应的责任，当然，如果持卡人存在泄露密码等行为的，也应当承担相应的责任。

法院的判决紧扣互联网支付“非面对面”审核的新特点，重点审查被告作为发卡行在互联网支付的开通过程中是否确保了开通指令系原告的真实意思表示，综合考量双方在系争交易完成过程中的违约程度，酌情认定被告对系争财产损失承担 20% 的责任，对互联网支付引发的盗刷案件中，如何认定发卡行的民事责任具有一定示范参考作用，对新金融业务的规范发展有一定引导作用，对于金融消费者也有警示教育意义。

消费者提醒：对于信用卡持卡人来说，在使用信用卡网上交易过程中应注意：第一、对于发卡行的客服电话应作谨慎识别，如果服务电话前面加有不正常区号的，应提高警惕；第二、银行发送的即时动态密码仅供本人使用，他人要求即时动态密码的，多为诈骗电话，应当严加防范；第三，对于银行发送的消费、服务信息，如有疑问的，应当及时向发卡行核实，切实保护自身合法权益。

<b>推荐理由</b>	<p>本案是一起因“互联网支付盗刷”引发的信用卡纠纷，其价值在于，针对互联网支付引发的盗刷案件这类新型纠纷，发卡行和持卡人是否以及如何承担民事责任的认定具有一定示范参考作用，对新金融业务的规范发展有一定引导作用，对于金融消费者也有警示教育意义。</p> <p>本案判决后，法院撰写《当心！信用卡开通网上支付功能有漏洞》一文在《人民法院报》2016年03月02日03版刊发，被多家媒体转发，影响较广泛。同时，最高人民法院微信公众号2016年4月5日的“庭审再现”栏目《银行卡通过第三方支付平台被盗刷，该由谁买单？》一文对本案判决进行宣传，取得较好社会效果。</p>
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**案例提供单位：上海市浦东新区人民法院民六庭**

## 案例六：储户因收取高额利益致存款丢失案

案例题目	储户因收取高额利益致存款丢失案
案情简介	<p>2015 年初，人民银行福州中心支行（以下简称福州中支）通过福建省 12363 金融消费权益保护咨询投诉电话和现场受理等方式接到储户存款丢失的投诉共 16 余起，金额高达上千万。投诉人称于 2013 年前后分别在几大商业银行开立存款账户，后在这些账户存入了 100 万元、50 万元不等数额的款项，存款期间未对账户进行任何操作，存折保管良好，密码也未泄漏。一年后查询存款时，却发现账户上的款项丢失，向账户开立银行反映未果，遂向福州中支投诉，要求银行返还存款。</p>
案件处理	<p>接到投诉后，福州中支高度重视，金融消费权益保护处、金融稳定处、支付结算处等相关处室联合展开调查，及时向福州市中级人民法院、福州市公安局经济犯罪侦查支队了解情况。案件具体情况是：不法分子于 2013 年 3-4 月，以本金 16%-20% 高额利息补贴为诱饵，吸引社会不特定客户签订存款协议书，将资金存放到个人银行账户，并要求客户承诺一年之内不查询、不划转、不开通短信提醒、不质押、不挂失、不提前支取。之后，不法分子以其实际控制的多家公司的名义分别向 4 家支付机构申请办理资金归集业务，并伪造客户签名和委托扣款协议，在客户不知情的情况下，通过支付机构“代收业务”将客户账户资金扣收至指定账户，再转至中间人个人银行结算账户用于经营放贷业务。客户在一年承诺期后，发现账户资金被划走后，部分向商业银行投诉，要求商业银行索赔，也有部分客户选择向公安机关报案或直接向当地人民法院提起诉讼。</p> <p>福州中支要求被诉商业银行对该事件进行全面调查，安抚客户情绪，及时将有关情况向其上级行和福州中支报告，并立即印发《中国人民银行福州中心支行办公室关于对支付机构“代收业务”进行风险提示的通知》（福银办〔2015〕31 号），向全省银行业金融机构和支付机构进行银联卡代收业务风险提示。后经福州中支多次协商，各方与 2 家支付机构达成协议，由支付机构先行垫付 60%，之后再垫付 20%，其余的 20% 待司法流程结束后再行处置；</p>

	<p>涉及另 1 家支付机构的客户存款已经由商户退回，其余 1 家因在福建无分支机构，由存款行自行协商解决。</p>
<p>案例点评</p>	<p>本案涉及的法律问题</p> <p>一、案外中间人的行为涉嫌非法吸收公众存款罪</p> <p>公安机关已以涉嫌非法吸收公众存款罪将本案立案侦查。根据《中华人民共和国刑法》第一百七十六条规定：“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。”近期，经向福州市中级人民法院了解此类案件的判决情况，得知类似案件的起诉依照《最高人民法院关于在审理经济纠纷案件中涉及经济犯罪嫌疑若干问题的规定》第十一条关于“人民法院作为经济纠纷受理的案件，经审理认为不属于经济纠纷而有经济犯罪嫌疑的，应当裁定驳回起诉，将有关材料移送公安机关或检察机关”的规定，一、二审法院均以“本案已由福州市公安局立案侦查，有经济犯罪嫌疑，不属于经济纠纷”为由，驳回了当事人起诉。</p> <p>二、支付机构应承担主要责任</p> <p>涉案的支付机构对交易过程中的风险控制较为薄弱，未采取措施核验客户身份及银行账户的真实性、有效性；在为特约商户提供委托扣款等业务，对商户的审核标准不严，也未严格审查特约商户与客户的委托关系，致使不法分子有机可趁。本案中，案外中间人利用客户交付的身份证复印件与账号，伪造客户签名的委托扣款协议书，在客户不知情的情况下，通过支付机构“代收业务”扣划客户账户资金。第三方支付机构应对自身因审查不严，导致客户账户资金丢失负主要责任。</p> <p>三、存款银行存在一定过错</p> <p>《储蓄管理条例》第五条第一款规定：“国家保护个人合法储蓄存款的所有权及其他合法权益，鼓励个人参加储蓄。”《中国人民银行关于执行〈储蓄管理条例〉的若干规定》第三条再次强调：“国家宪法保护个人合法储蓄存款的所有权不受侵犯。”因此，到期后客户凭存折或者存单可以支取存款</p>

	<p>本金和利息，储蓄机构应依照规定支付存款本金和利息。</p> <p>本案中，客户存款丢失的直接原因是不法分子利用第三方支付机构漏洞所致，但银行资金扣划操作不合规也使得不法分子有机可趁。根据《中国人民银行关于进一步加强银行卡业务管理的通知》（银发〔2014〕5号）规定：“发卡银行按照支付机构发起的支付指令扣划持卡人账户资金的，应事先通过物理网点、电子渠道，或在首笔交易时，由发卡银行验证持卡人身份并签订协议，取得持卡人授权。发卡银行应按照与持卡人约定的验证方式完成交易验证，原则上支付机构不得代为验证。”经调查，银行均未做到资金扣划前与持卡人验证，导致持卡人对资金扣划不知情，存在较大风险隐患。</p>
<p><b>推荐理由</b></p>	<p>本案是新型涉银行存款丢失案件，较之传统的银行卡盗刷案件，款项划转方式更为隐秘。传统的银行卡盗刷需伪造银行卡或盗取储户密码才能完成资金汇取，而此类案件在无需银行卡及密码的情况下，即可扣划资金。因此，对于此类案件启示如下：</p> <p>1、支付机构要加强风险提示和交易管理。一是要规范与客户的签约行为，谨慎选择特约商户，从严制定商户审核标准。在为持卡人开通委托扣款等无卡业务时，应以醒目方式充分向持卡人提示相关风险点及注意事项。二是加强交易过程中的风险控制，采用数字证书、动态口令等有效的安全认证方式，根据业务风险程度、交易认证强度的不同设置相应的支付限额、交易次数等。三是谨慎开通信用卡委托扣款业务。强化代收支付风险监测，建立健全可疑交易预警机制。</p> <p>2、商业银行要强化合规管理。一是在开通和使用快捷支付业务过程中，预留手机号码是客户身份认证的主要手段，银行柜面工作人员应严格按照开户操作流程核实客户信息和预留手机号码，采取现场拨打手机号码等方式核实手机号是否为客户本人所有。二是切实防范金融消费者的道德风险。本案中的个别投诉人，既是中间人也是存款人，知悉内情，在已收取了高额利息的情况下，又屡次投诉，要求返还本金，并向媒体曝光，造成了不良的社会影响。对此，商业银行应加强合规管理，在保护金融消费者合法权益的同时，也要防范金融消费者的道德风险，以免不法分子有机可趁，损害自身声誉。</p>

	<p>3、金融消费者要提高风险防范意识。一是不要轻信高利诱惑，克服贪图高息的逐利心理。储户到银行办理存款时，应按程序规范操作，对银行柜员以外的人员的揽储行为以及违反《储蓄管理条例》等法规提前给付高额利息的异常揽储行为应保持警觉，切勿因小失大。二是要保管好本人的身份证、驾照、护照等证件，包括证件复印件，不要随意把身份信息提供给他人。若需要提供证件复印件，应注明复印件的用途，仅可使用一次，再复印无效等语句，避免不法分子利用相关信息、证件进行犯罪。三是提高预留银行手机号的安全保护意识，妥善保管和使用支付介质和密码，安全使用银行产品，养成良好用卡习惯。</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

案例提供单位：人民银行福州中心支行金融消费权益保护处

## 案例七：成功堵截电信诈骗案

案例题目	耐心沟通，首问负责，成功堵截电信诈骗
案情简介	<p>2016年3月4日，一名外来务工人员至我行柜面办理跨行转账业务。办理柜员按要求首先询问收款人是否认识。客户言语上吞吞吐吐，没有直接回答。柜员发觉异常后，请大堂人员协助了解情况。原来，客户收到了一条中奖短信，短信中特别要求，必须通过转账方式缴足税费和邮费后，才能安排发奖。我们认定这是一起典型的电信诈骗。经过我们的耐心劝导，客户终于意识到这是一条诈骗短信。同日，我行陆续接待了收到相同短信的转账客户，我们对这些客户一一进行了解释。并经过客户同意后，收集了相关线索信息，向区支行及附近派出所进行了报告。</p>
案件处理	<p>维权的过程：柜员按规定询问客户收款人信息时，客户未明确说明与收款人之间的关系，反而着急解释这笔转账没有问题，希望立即为其办理。柜员试图与客户沟通，然而客户地方口音很重，加之话筒收音不清晰，双方沟通较为困难。此时，大堂经理看到这名客户已占用了较长时间，而大厅内等待办理其他业务的客户已有一定积压，大堂经理担心这会引发其他客户的不满，便来到柜台前提供协助。了解事情经过后，大堂经理将客户邀请其他业务窗口办理。</p> <p>大堂经理与客户继续沟通，不断提醒客户诈骗手段层出不穷，对陌生人转账务必小心谨慎。经过耐心的劝导，客户似乎也意识到了其中的异常。终于主动掏出手机，向我们展示收到的短信。我们也确认了自己的判断，客户的确是落入了短信诈骗的陷阱当中。</p> <p>维权的方法：</p> <p style="padding-left: 2em;">（1）严格依照作业流程办理业务</p> <p>之所以能发现并成功堵截这宗诈骗案例，关键在于办理柜员的“首问”。我行要求柜员在接受客户转账申请时，必须首问收款人是否认识。这是防止电信诈骗的第一条也是最主要的一条防线。目前犯罪分子的手段花样不断翻新，银行的作业流程也在随之变化。作业流程中的每一句话，甚至每</p>

	<p>一个动作都有它存在的原因，都有其对应的风险点。严格按作业流程办理业务，就能将风险降低到无限小的程度。就这件事而言，犯罪分子的手段就无机可乘。</p> <p>（2）理解客户，耐心沟通</p> <p>客户面对我们的劝导，起初也不太理解，有一定的抵触情绪。一方面，客户有着侥幸心理。他抱着“先转过去试试，说不准是真中奖”的心态，再加上奖品实在诱人，让他没有心思去考虑“如果钱被骗走了该怎么办”这种问题。乱花渐欲迷人眼，人一旦贪心起来，很多事情也就来不及考虑了。这也是很多低级骗局能够骗倒很多人的原因之一。另一方面，客户也怕丢面子。怕周围人的目光，怕别人的闲言碎语，怕我们瞧不起他。所以他迟迟不愿告诉我们真相，不愿一开始就把短信展示给我们。沟通也是要花心思的，运用同理心，让客户知道我们理解他的感受，是和他站在一起的。这样才能让他逐渐放下心理包袱，愿意坦诚地与我们交流。</p> <p>（3）处理情况时要眼观四路</p> <p>大堂里不止只有这一个客户在办理业务。我们同时也要顾及其他客户的感受，不能因为这个客户遇到了困难，就将所有资源投入在他身上。由于沟通不畅，这名客户在现金柜台占用了较长时间，影响了后面业务的办理。此时，大堂经理经过观察判断，决定主动上前协助疏导，单独处理这桩突发事件，以便让出空间让后面的客户继续办理业务。这样也能有效避免由于处理时间过长，后面的客户不满，而产生新的投诉。</p> <p>维权的结果：客户办理个人住房贷款业务，该行按照国家政策和自身经营规则确定贷款利率合法合规，但该行未完全尽到监督管理其工作人员（客户经理）的职责。</p>
<p><b>案例点评</b></p>	<p>经过金融机构、政府、媒体的广泛宣传报道，老百姓对电信诈骗已经有了相当的认识，在日常生活中，对于类似的骗局也都提高了警惕，然而这种案件仍时有发生。如果客户真的落入圈套，并在银行柜面成功转账，事后无法追回损失，那不可避免地，肯定要来银行讨要说法。对于银行来说，与其事后面对客户维权不知所措，不如事前就尽可能避免这样的事</p>

	<p>件发生。</p> <p>银行本身无权拒绝客户的转账要求，那该如何判断这笔转账是否存在电信诈骗的可能，如果是，那又该如何说服客户放弃转账？对于深陷其中的客户，如何让他不失面子地接受自己遇上电信诈骗这一事实？这个案例给了我们许多启示。</p> <p>首先，快速判断很重要，这就依靠柜员的“首问”机制，转账前要首先了解收款人信息。面对可疑对象，案例中将客户快速隔离，单独处理。给疑似遇到诈骗的客户多一点冷静思考的空间和时间。同时也避免在其他客户中滋生不满而产生新的投诉。</p> <p>其次，就是沟通的艺术。案例中，大堂经理和接待的对公柜员始终耐心真诚地与客户沟通。在事实未明确之前，不能就斩钉截铁地告诉客户这就是诈骗。客户反而会有逆反情绪，继而拒绝沟通。案例中，银行员工还是以提醒为主，引导客户等一等，想一想。诈骗手段大多不高明，客户冷静下来后，就能发现其中蹊跷。</p> <p>事件处理完成后，银行员工也加强了防范手段，并发现了多起类似事件。电信诈骗多是成片出现的，受害人住所集中，受骗时间也集中。遇到了第一个，近期一定会再遇到第二个、第三个。因此，案件发生后，银行员工更要加强警惕，举一反三。另外，打击电信诈骗，也需要警民合作。银行遇到相关案件，有责任收集证据与线索，向公安部门报告。</p>
<p><b>推荐理由</b></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：上海农商银行松江泗泾支行

## 案例八：逾期未删除不良信用记录投诉案

案例题目	逾期未删除不良信用记录投诉案
案情简介	<p>2015年1月26日，周某到遵义市金融消费权益保护中心投诉。称其于2003年上大学期间向建设银行遵义分行申请助学贷款6000元，于2009年6月18日逾期还清，至今已超过5年，但信用报告一直显示呆账。此前，周某多次向建行遵义分行提出异议申请，建行多次在线修改，但查询信用报告依然体现为呆账，遂向人行遵义中支投诉，要求协调处理。</p>
案件处理	<p>接到投诉后，保护中心按照《遵义市金融消费权益保护工作实施细则》相关规定，通过内部处理工作流程向职能部门制发了《金融消费投诉处理分办通知书》，要求协助调查处理，并将处理结果反馈到保护中心。</p> <p>遵义中支征信管理科立即责成建行进行调查处理。建行反映，由于该贷款逾期时间较长，该行在个人贷款系统中进行了核销，而将该笔贷款作为呆账放在表外处理。接到客户异议申请后，联系省建行相关部门前后三次进行了“在线修改”，但征信报告中却依然体现为呆账。遵义中支征信管理科接到建行的情况反馈后，认真分析、查找原因，并及时向上级主管部门反馈情况。</p> <p>经查：一是由于建行遵义分行在贷款逾期一段时间后按呆账进行了核销，将该笔贷款移出了个人贷款管理系统而进入系统外管理，从此贷款管理系统不再自动对该笔贷款进行报数造成；二是省建行相关部门在线修改不成功的原因是由于操作人员为新上岗人员，业务操作不熟练，只在线修改了贷款状态为“结清”，但未将贷款余额结清为0，从而数据校验不成功，导致修改失败。最终，省建行在人民银行贵阳中心支行的指导下完成了数据更正。</p> <p>法律分析</p> <p>《征信业管理条例》第十六条规定：“征信机构对个人不良信息的保存期限，自不良行为或者事件终止之日起为5年；超过5年的，应当予以删除。在不良信息保存期限内，信息主体可以对不良信息作出说明，征信机</p>

	<p>构应当予以记载”。</p> <p>《征信业管理条例》第二十六条规定：“信息主体认为征信机构或者信息提供者、信息使用者侵害其合法权益的，可以向所在地的国务院征信业监督管理部门派出机构投诉。受理投诉的机构应当及时进行核查和处理，自受理之日起 30 日内书面答复投诉人。信息主体认为征信机构或者信息提供者、信息使用者侵害其合法权益的，可以直接向人民法院起诉”。</p>
<p><b>案例点评</b></p>	<p>一、这是《征信业管理条例》颁布以来遵义中支首次接到不良行为终止后 5 年未删除不良记录的投诉。这对规范辖内金融机构信用信息的采集和管理具有指导意义，也是遵义中支适用该条例保护金融消费者合法权益的又一典型案例。</p> <p>二、各金融机构应加强员工教育和岗位培训，尤其是新上岗员工更要注重其责任心教育与操作技能培训，确保业务操作的正确。</p> <p>三、金融机构应加强逾期贷款管理，及时按照相关规定消除已还清的逾期贷款信息，完善贷款处理工作流程，做好系统衔接。特别要注意系统外管理的贷款状态发生变化时，要及时在金融信用信息基础数据库中按规范在线修改状态，切实维护金融消费者的合法权益。</p>
<p><b>推荐理由</b></p>	<p>基层人民银行应加强对金融机构的管理与业务指导，及时帮助其解决实际问题。金融机构遇到相关业务问题要及时与人民银行沟通反馈，确保问题在第一时间得到解决。</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

## 案例九：临时授信额度调高期间信用卡遭盗刷的责任认定

案例题目	临时授信额度调高期间信用卡遭盗刷的责任认定
案情简介	<p>原告胡某持有被告甲银行信用卡中心核发的信用卡一张，初始额度为18,000元。2014年9月5日，原告向被告系统发送短信申请临时提升授信额度，后收到被告短信确认临额调整成功，额度为36,000元，有效期至2014年11月3日。同年10月4日，原告在网上购物，翌日接到陌生电话，对方称因系统问题需将购物款退还原告，尔后在QQ上发送了一个链接，原告点击后进入支付宝退款页面，并按提示输入了姓名、出生日期、身份证号码、银行卡号及密码等信息。后原告陆续收到九条由95***发送的短信，每条均提示原告正在使用信用卡付款1,995元并显示了验证码。原告将其中的某几条验证码告知对方后，收到95***发送的七条金额分别是1,995元的消费使用短信通知。交易发生后，原告信用卡当月产生争议款项13,965元。原告认为，被告给予其58天的临时额度期限违反了上海银监局关于“给予持卡人临时授信额度期限一般不超过一个月”的规定，属于过度授信，且被告的交易系统存在漏洞，对于异常交易未做到实时监控，导致原告遭受盗刷损失，故起诉要求被告承担上述被盗刷的争议款项，并恢复原告的征信记录。</p>
案件处理	<p>法院经审理后认为，首先，从双方约定角度，系争信用卡的领用合约对额度调整期限未作约定，双方系通过短信的方式对调高临时额度及具体期限达成了合意。从法律规定角度，原告提出的上海银监局相关规定系于2014年11月14日发布，在时间上因不溯及既往而不适用于本案，在效力上亦仅为信用卡业务风险管控监督之要求，不属于法律、行政法规的强制禁止性规定，故被告给予原告超过一个月的临时授信额度期限未违反相关规定。其次，原告自认其在系争交易过程中将关键信息告知案外人进而导致盗刷发生，其自身明显存在过错，该等情形已超出了被告的合理预见和控制范围。考虑交易效率的因素，要求被告将系争每笔交易均列为异常交易而进行特别风险提示未免过于苛求，且被告将动态验证码发送至原告本</p>

	<p>人手机的步骤已是对系争交易进行的提醒和防范，故被告已尽到了合理的安全保障义务。因此，原告应对其损失自行承担相应的法律后果。最后，在双方当事人就原告是否负有还款义务存在重大争议的情形下，原告对系争交易的暂不还款行为并非失信的体现，不应记入不良征信记录。故法院判决驳回原告胡某要求被告甲银行信用卡中心承担盗刷款项的诉讼请求，但被告应撤销原告名下系争信用卡的不良征信记录。宣判后，双方当事人均未提出上诉，判决已生效。</p>
<p><b>案例点评</b></p>	<p>本案系持卡人的信用卡在临时授信额度调高期间遭盗刷而引发的纠纷。我国现行立法对信用卡授信额度的调整虽有涉及，但均仅从风险控制的角度要求发卡行对信用卡授信额度进行动态管理，而未对具体的授信额度或期限加以限制。可见，对信用卡授信额度的调整是国家赋予商业银行的一项自主决策权。作为发卡行的经营策略之一，信用额度策略能否正确地平衡风险和收益的交换关系，对信用卡的效益影响重大，尤其当发卡行同意临时调高授信额度时，虽加大了该卡的潜在坏账风险和欺诈交易风险，但同时也增加了持卡人刷卡消费的余地，银行利息收益潜力也随之增加，发卡行一般会对此进行综合权衡。即使发卡行给予持卡人超过一个月的临时授信额度期限，亦系其结合持卡人信用风险及刷卡交易收益性等因素综合考量后的自主决策，并未违反法律法规的强制性规定。持卡人通过与发卡行协商一致的方式就临时额度调整的内容达成合意，即应对相应的交易风险存有预期。实践中，考量交易的风险因素并基于一定判断标准进行交易授权是发卡行的自主决断，尽管最理想的状态是对每一笔交易均按异常交易的风控等级设定授权标准，但若如此要求无疑将极大地阻碍信用卡交易的效率，进而影响持卡人刷卡交易的积极性。故从司法衡平保护金融交易双方合法权益的宗旨出发，持卡人的安全权与银行的安全保障义务应相对平衡，即司法对持卡人的权益保护应遵循适度原则，对于银行在调整临时额度方面不存在过错，且已尽到合理的安全保障义务，而持卡人自身泄露交易信息导致盗刷的，持卡人应自行承担相应后果。此外，对于原告征信记录的维护，从征信系统的表面记载来看，原告确实存在逾期还款的记</p>

	<p>录，但在双方当事人就原告是否负有还款义务存在重大争议的情形下，原告对系争交易的暂不还款行为，并非失信的体现。即使最终法院认定原告在交易过程中因泄露必要信息存在过错而需承担相应的法律后果，且该等后果于外观上亦表现为一项还款义务，但其实质是法院对原告在金融交易中未尽谨慎注意义务的警示，与一般持卡人的恶意欠款行为仍有不同。若此种记载不能得到及时纠正，实质上将引导社会对原告的个人信用程度形成错误的评价，进而对其今后参与其他信贷活动产生不利影响。鉴于此，为贯彻法律对于公民信用权利保护之意旨，实现征信系统惩戒失信、保护守信之功能，本案原告因系争交易发生争议之款项，不应记入不良征信记录。</p>
<p><b>推荐理由</b></p>	<p>本案判决从维护金融交易效率，尊重银行运营信用卡业务的自主性及合理商业判断的角度出发，一方面指出银行安全保障义务存在一定限度，另一方亦提示金融消费者在交易中应当尽到谨慎注意义务，妥善保管个人信息，共同促进信用卡业务的良性健康发展。本案荣获“2015年度上海法院金融商事审判十大案例”，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。</p>

案例提供单位：上海市浦东新区人民法院民六庭

## 案例十：股票配资公司卷款跑路案

案例题目	股票配资公司卷款跑路案
案情简介	<p>漳州汇霖投资管理有限公司（下文简称“汇霖公司”）成立于 2014 年 9 月 5 日，注册资本金 100 万元，2015 年 5 月 12 日在厦门开设分公司。该公司从事股票配资业务，朱某为公司法定代表人兼股东。成立至 2015 年 5 月 12 日期间，公司开展正常配资业务，如实收取客户保证金，及时为客户开设配资账户，赚取配资过程中的利差。</p> <p>5 月 12 日后，该公司打起利用投资人打入资金和系统平台为客户开设账户时间差，利用客户的保证金炒股，试图利用牛市高涨的契机，用 15 天时间操盘赚钱，在 15 天之后才为客户开设 HOMS 系统账户。其中，公司法定代表人朱某利用约 1,000 万客户保证金试水股市，结果亏损达 640 余万，其遂卷走约 1,000 余万元的保证金跑路，而汇霖公司涉及的配资总金额至少在 2 至 3 亿以上。跑路前，朱某还发表公告明确表示不会还钱，造成恶劣的社会影响。</p>
案件处理	<p>厦门公安机关经济犯罪侦查部门已对本案立案调查。</p>
案例点评	<p>本案涉及的法律问题</p> <p>股票配资公司以一定的自有资金从银行、基金和 P2P 平台等以相对低的利率融资开立一个股票账户（母账户），然后借助场外配资数据端口服务（如恒生电子的 HOMS 系统）将该账户分配为数个子账户单独进行交易与核算（即伞形分仓功能），配资人获得一定杠杆比例的资金在子帐户进行操作。在股票交易过程中，股票配资公司通过母账户对子帐户实施风险控制，子帐户余额达到预设的强制平仓线时（一般比银行设定的强制平仓线低），则配资公司对配资人的股票强行平仓或要求其追加保证金。</p> <p>该运作模式的原理是利用配资人作风险投资，以未来的盈利偿付本息。配资公司高额利差收入，本质来源于风险错配。这种运作模式存在着多种风险。</p>

### 一、对配资公司监管缺位

目前对配资公司监管几乎为零。首先根据《证券法》第八十条：“禁止法人非法利用他人账户从事证券交易；禁止法人出借自己或者他人的证券账户。”股票配资公司利用 HOMS 系统分设子帐户交由各配资者操作，已经涉嫌违法，但是因为券商处只显示公司账户，公司账户项下子帐户均为非实名制账户，其设立目的无法查询，因此无法监管。其次，股票配资公司在取得配资者提交的保证金到转入注资公司（即提供借贷资金给配资公司开展业务的第三人公司）再到为配资者开立 HOMS 子帐户存在时间差，且无行业规则对业务办理时间进行规范和监督，因此配资公司的业务行为完全出于自律，就可能导致部分配资公司截留保证金挪作他用。目前配资公司业务处于灰色地带，从公司业务的开展审核到日常配资业务开展都无任何行政主体进行监管，也无任何相关规范进行规制，只有在发生如上文案例中配资公司法定代表人携款跑路情形时才可能得到公安机关的关注和介入。

### 二、配资者法律地位不明

中国证券监督管理委员会设立了投资者保护局，但是目前对于是否将场外配资者纳入保护尚不明确。配资者是通过配资公司设置的 HOMS 系统子帐户进行股市操作，该账户的特点可以灵活生成，同时母账户可以方便实行风险控制，设置自动强制平仓线后一切操作全部自动化，这些子帐户是非实名制的，被平仓后配资者难以证明该子账户为自己名下账户。这意味着从证监会可规范的券商处能查询到的所有资金都只归集于配资公司账户，配资者子帐户操作完全是在配资公司账户内部进行。配资公司对是否为配资者开户，开户后因何故被平仓掌握绝对的主动权。配资者只能通过与配资公司签订的协议约束配资公司，但是该协议一般为格式条款，且无法约束配资公司恶意操作甚至跑路行为。

另外目前配资者是否纳入金融消费者范围保护存在争议，因为配资者对外仍然以配资公司名义账户操作，不属于金融消费者必须为自然人的要求。其次子帐户可以由母账户进行控制，即使被恶意平仓，但因为非实名制，配资者无法证明该账户由自己操作，因此无法证明。

### 三、易引起系统性风险

	<p>首先，由于配资的高杠杆率，配资公司的证券账户资金量极大，因此一旦该类证券账户出现异常，将引起证券市场较大波动，导致系统性风险。其次，配资业务只需要配资人提供一定比例的保证金在高杠杆下可以获得较高的配资，配资门槛低，并且部分配资来源于网络 P2P 平台，使得配资公司负责人捐款跑路后受损害的不限于配资人还涉及众多的配资提供方，涉及人数多，产生不良社会影响巨大。再者，配资公司被公安机关立案侦查后通常还发现涉及非法集资、洗钱等犯罪，整个司法流程经历时间长，受害人耗费的时间、人力等成本巨大，但配资公司负责人一旦跑路，导致资金链断裂，可以索赔的资产有限，各方利益都难以得到弥补。</p>
<p><b>推荐理由</b></p>	<p>本案是新型涉银行存款丢失案件，较之传统的银行卡盗刷案件，款项划转方式更为隐秘。传统的银行卡盗刷需伪造银行卡或盗取储户密码才能完成资金汇取，而此类案件在无需银行卡及密码的情况下，即可扣划资金。因此，对于此类案件：</p> <p>1、支付机构要加强风险提示和交易管理。一是要规范与客户的签约行为，谨慎选择特约商户，从严制定商户审核标准。在为持卡人开通委托扣款等无卡业务时，应以醒目方式充分向持卡人提示相关风险点及注意事项。二是加强交易过程中的风险控制，采用数字证书、动态口令等有效的安全认证方式，根据业务风险程度、交易认证强度的不同设置相应的支付限额、交易次数等。三是谨慎开通信用卡委托扣款业务。强化代收支付风险监测，建立健全可疑交易预警机制。</p> <p>2、商业银行要强化合规管理。一是在开通和使用快捷支付业务过程中，预留手机号码是客户身份认证的主要手段，银行柜面工作人员应严格按照开户操作流程核实客户信息和预留手机号码，采取现场拨打手机号码等方式核实手机号是否为客户本人所有。二是切实防范金融消费者的道德风险。本案中的个别投诉人，既是中间人也是存款人，知悉内情，在已收取了高额利息的情况下，又屡次投诉，要求返还本金，并向媒体曝光，造成了不良的社会影响。对此，商业银行应加强合规管理，在保护金融消费者合法权益的同时，也要防范金融消费者的道德风险，以免不法分子有机可趁，损害自身声誉。</p>

	<p>3、金融消费者要提高风险防范意识。一是不要轻信高利诱惑，克服贪图高息的逐利心理。储户到银行办理存款时，应按程序规范操作，对银行柜员以外的人员的揽储行为以及违反《储蓄管理条例》等法规提前给付高额利息的异常揽储行为应保持警觉，切勿因小失大。二是要保管好本人的身份证、驾照、护照等证件，包括证件复印件，不要随意把身份信息提供给他人。若需要提供证件复印件，应注明复印件的用途，仅可使用一次，再复印无效等语句，避免不法分子利用相关信息、证件进行犯罪。三是提高预留银行手机号的安全保护意识，妥善保管和使用支付介质和密码，安全使用银行产品，养成良好用卡习惯。</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

案例提供单位：人民银行福州中心支行金融消费权益保护处