

# 金融消费者权益保护面临的困境及对策研究

## ——基于 489 份判决书的分析

李文娟

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2023年6月20日; 录用日期: 2023年9月19日; 发布日期: 2023年9月27日

### 摘要

金融消费者权益保护是一项具体细微的法律工程, 事关居民财产安全等切身利益。虽然我国数字金融正在历经快速发展阶段并具有良好的发展前景, 但在金融消费者权益保护方面还存在多种问题。本文从中国裁判文书网1990年到2023年关于金融委托理财合同纠纷的判决书中提取数据, 对金融消费者权益保护所面临的困境、争议发生的问题类型及原因进行实证分析, 并就如何保护金融消费者和如何提高金融消费者的金融素养等问题提出改进的建议。

### 关键词

金融委托理财合同纠纷, 金融消费者, 权益保护

# Research on the Dilemma and Countermeasures of Financial Consumer Protection

## —Analysis Based on 489 Judgements

Wenjuan Li

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Jun. 20<sup>th</sup>, 2023; accepted: Sep. 19<sup>th</sup>, 2023; published: Sep. 27<sup>th</sup>, 2023

### Abstract

The protection of financial consumers' rights and interests is a specific and subtle legal project, which is related to the vital interests of residents' property safety. Although China's digital finance

is undergoing a rapid development stage and has a good development prospect, there are still many problems in the protection of financial consumers' rights and interests. This paper extracts data from the judgments on financial entrusted financial contract disputes from 1990 to 2023 of China Judgment Document Network, and makes an empirical analysis of the difficulties faced by the protection of financial consumers' rights and interests, the types of disputes and the causes, and puts forward suggestions on how to protect financial consumers and how to improve the financial literacy of financial consumers.

## Keywords

Financial Entrusted Financial Contract Disputes, Financial Consumers, Rights Protection

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

近年来,随着我国经济的高质量发展,金融产品的种类日益丰富,相应的金融服务也不断地推陈出新,但随之而来的还有争议不断的金融消费者权益保护问题。消费者权益保护工作与人民群众切身利益紧密相关,必须予以重视。

金融消费者权益保护于 20 世纪 60 年代进入监管者的视野,在 2008 年美国的次贷危机爆发后,人们逐渐意识到金融消费者权益保护的重要性并达成共识,随即开展一系列加强金融消费者保护的金融改革措施。我国银监会在 2013 年印发《银行业消费者权益保护工作指引》,同时人民银行发布《金融消费者权益保护工作管理办法》,对各银行机构开展消保工作组织机构和制度建设提出了要求[1];2016 年人民银行制定了《金融消费者权益保护实施办法》[2];2022 年 12 月 26 日,中国银行保险监督管理委员会公布《银行保险机构消费者权益保护管理办法》,该办法自 2023 年 3 月 1 日起施行。虽然国家近年来出现了一系列政策来保护金融消费者的合法权益,但消费者权益保护问题仍处困境,如何针对金融消费者面临的困境更好地保护金融消费者权益和提高其金融素养是本文致力研究和解决的问题。

## 2. 金融委托理财合同纠纷具体分析

本文在中国裁判文书网以案件名称“金融委托理财合同纠纷”共检索到 646 份判决书,将其中不予公开的案件以及缺少本文中观测指标的案件予以删除后,共剩下 489 起案件。这 489 份判决书同时是 489 个典型案例。从判决书中提取关于金融产品的购买方式、消费者是否经过适当性测试、争议的性质、立案时间、判决时间、律师是否出现、标的金额、最终赔偿金额和判决结果的解读等相关信息整理成数据并进行分析,分析发现金融消费者权益保护主要面临实际胜诉率不高、获赔率较低和维权时间成本高的困境。

### 2.1. 金融消费者面临的困境

#### 2.1.1. 困境一:金融消费者实际胜诉率不高

如表 1 所示,在 489 个样本中,确认金融消费者胜诉的共有 322 个案例,占总案件数的比重为 65.85%,其中在一审中金融消费者胜诉的比重较高,占比达 47.03%,而在二审中金融消费者胜诉的比重为 18.81%;

确认金融消费者败诉的共有 167 个案例，占总案件数的 34.15%。其中在一审中金融消费者败诉的比重为 20.86%，在二审中金融消费者败诉的比重为 13.29%。从统计结果来看，一审的案件数多于二审的案件数，而无论是在一审还是二审中，金融消费者胜诉的案例比重都要大于败诉的比重。这反映了法律在一定程度上维护了金融消费者的权益。但值得注意的是在案件中金融消费者的败诉率也并不低，且本文将法院支持金融消费者部分诉讼请求也定义为原告胜诉，即金融消费者的主张并没有全部得到法院支持，从满足金融消费者诉求的角度来看实际的败诉率会比 34.15%再高一些。

**Table 1.** List of financial consumers' winning and losing lawsuits

**表 1.** 金融消费者胜诉与败诉情况一览表

	胜诉			败诉		
	一审	二审	胜诉案件数	一审	二审	败诉案件数
件数	230	92	322	102	65	167
比重	47.03%	18.81%	65.85%	20.86%	13.29%	34.15%

### 2.1.2. 困境二：金融消费者获赔率较低

由表 2、表 3 可知，金融消费者获得赔偿的情况并不乐观，双方争议的金额和金融消费者最终获得的金额相去甚远。在一审中争议金额的均值为 169.395 万元，而获得赔偿金额的均值为 332 万元。在二审中争议金额的均值为 166.459 万元，而获得赔偿金额的均值为 56.057 万元。即使金融消费者在一审和二审中的胜诉率均较高，但其所获得的赔偿金额相对于与所追讨的金额相比可以说是杯水车薪，且有些案件中原告仅获得象征性赔偿，原告实际获赔率会更低。除以之外，在一审和二审中争议金额的最大值都接近 350 万元，而获赔金额的最大值仅为 200 万元左右，可见消费者的获赔情况并不理想。

**Table 2.** First-instance dispute amount and compensation amount

**表 2.** 一审争议金额与赔偿金额

	观测值	均值	标准差	最小值	最大值
争议金额	332	169.395	97.606	3	349
赔偿金额	332	70.482	64.944	2	204

**Table 3.** The amount of the second instance dispute and the amount of compensation

**表 3.** 二审争议金额与赔偿金额

	观测值	均值	标准差	最小值	最大值
争议金额	157	166.459	104.926	1	348
赔偿金额	157	56.057	64.664	1	203

### 2.1.3. 困境三：金融消费者维权时间成本高

金融消费者在纠纷中除了需要付出金钱成本，也要付出相应的时间成本。由表 4 可知，在一审中案件从立案到最后法院宣判平均经历的时间为 169.822 天，在二审中该时间略有缩短，为 142.65 天。换言之，金融消费者平均需要花费接近半年的时间来打官司，且半年的时间换来的结果却并不一定尽如人意。在一审中，案件经历的最长天数为 1202 天，二审则为 1047 天，可知金融消费者维权之难，花费的时间成本之高。

**Table 4.** List of financial consumer rights protection time  
**表 4.** 金融消费者维权时间情况一览表

	案件数	均值	标准差	最小值	最大值
一审	332	169.822	158.172	11	1202
二审	157	142.65	196.006	6	1047

## 2.2. 金融理财争议的主要问题及原因分析

通过整理相关数据，本文发现金融委托理财合同纠纷主要涉及六个问题，分别为：理财款的给付和理财产品的兑现、被告未履行适当性义务和告知说明义务、被告隐瞒信息误导原告购买或者欺诈发行产品、被告在履职过程中是否尽到谨慎勤勉的管理义务、金融消费者风险管理意识和能力以及金融机构对消费者进行适当性测试的实际效果。

### 2.2.1. 理财款的给付和理财产品的兑现

第一个问题是理财款的给付和理财产品的兑现。在 489 份判决书中，有 289 份存在这一方面的争议，占比为 59.1%，可见这是大多数金融消费者都会遇到的问题。金融消费者购买金融产品和服务具有增值的内在动机。因此，当金融机构未按照约定及时足额偿付金融消费者本金和投资收益，或者没有兑现理财产品时，双方非常容易产生争议。尤其在消费者索要无果，自身的合法权益得不到有效保障时往往会选择将金融机构告上法庭。金融机构应当依法保障金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中的财产安全。金融机构应当谨慎经营，建立严格的内控机制和监督规程，严格区分机构自身资产与客户资产，不得挪用、占用客户资金[3]。

### 2.2.2. 被告未履行适当性义务和告知说明义务

第二个问题是被告未履行适当性义务和告知说明义务。在 489 份判决书中，有 151 份出现此方面的问题，占比为 30.88%。在 489 个案例中，出现了很多被告未对其合作伙伴及其销售的非法理财产品做尽职调查以至金融消费者产生损失的案例，并且这种案件的影响是非常广泛的。由于金融消费者和金融机构之间存在信息不对称，金融消费者处于弱势，而金融机构因为具有专业知识和市场实力处于优势，这就使得金融消费者的合法权益在交易过程中很容易受到侵害[4]。适当性义务的履行是“卖者尽责”的重要内容，也是“买者自负”的前提和基础。适当性义务要求金融机构以金融消费者可以理解的方式向其说明产品和产品对应风险的等级，金融机构应谨慎评估金融产品的风险等级和投资者风险承受能力，并使得产品风险等级与金融消费者的风险承受能力相匹配。金融消费者可以在充分了解产品后自主决定是否购买金融产品，适当性义务可以进一步减少信息不对称使得金融消费者的合法权益遭受损害的可能性，从而促进金融消费的公平性。说明义务是将金融产品的属性、风险程度通过格式条款的形式，展现给对金融产品有购买欲望的消费者，具有信息披露的属性。告知说明义务在一定程度上也可以减少信息不对称。在本文统计的数据中，接近三分之一的案件都因为“适当性义务”和“告知说明义务”的履行与否而引起争议，且进一步发现，即使金融机构履行了适当性义务，有时消费者仍然最终选择与其风险承受能力不匹配的金融产品从而导致损失。

### 2.2.3. 被告隐瞒信息误导原告购买或者欺诈发行产品

第三个问题是被告隐瞒信息误导原告购买或者欺诈发行产品。在 489 份判决书中，有 158 份数据出现这一问题，占比为 32.31%。整体而言，大部分金融机构遵守法律法规，但仍有接近三分之一的机构存在产品销售方式不当的问题。欺诈发行金融产品属于违法行为，新《证券法》将欺诈发行全面界

定为证券发行文件中的虚假陈述，包括积极编造重大虚假内容及消极隐瞒重要事实。欺诈发行对于投资者和整个市场具有极大的危害，由于欺诈发行涉及公开发行，因此涉及的范围非常广泛且金额巨大，一旦被发现欺诈发行，证券价格往往会出现断崖式下降，使得参与的投资者遭受严重损失甚至血本无归，从而造成恶劣的社会影响。

#### 2.2.4. 被告在履职过程中是否尽到谨慎勤勉的管理义务

第四个人问题是被告在履职过程中是否尽到谨慎勤勉的管理义务，是否存在违法行为。在 489 份判决书中，有 112 份出现这一方面的问题，占比为 22.90%。从案情中可以看出，没有切实履行谨慎勤勉的管理义务的金融机构并不在少数。信托制度的基础是委托人对受托人的信任，因此受托人在处理信托事务时必须以“受益人的最大利益”为前提，而实现受益人的最大利益就要求受托人在履职时应勤勉尽责。当金融机构在履职过程中没有履行该义务，就会使得金融消费者的利益受损。当消费者的利益受到损害时，其对金融机构的信任程度也会降低，整个市场的效率也会降低。在 489 份案例中出现了大量的由于被告单位对于凭证的疏于管理，对公章的使用管理、人员监管不到位，为第三人实施诈骗的犯罪行为创造条件从而导致金融消费者遭受损失的案例。在金融风险的防范方面，银行作为专业机构具有较大的职责。金融消费者到银行购买理财产品，是基于对于银行的信任，一般消费者对于银行员工在工作时间、工作地点所为的行为是否为职务行为以及其出具的印章真伪无法判定，银行需要加强对员工的管理，防止其用银行员工的身份进行欺诈，对于员工的职责范围进行监管等方面应加强警示，是不能以是员工的个人犯罪行为为由而推卸责任。

因此，金融机构应该充分运用自身的专业能力和经验，谨记勤勉尽责义务，自觉遵守基本的职业操守，恪尽职守履行以信义义务为核心的管理职责，管理运用基金财产以及安全保管基金财产，避免因为自己的行为瑕疵而承担赔偿责任。当金融机构懈怠履行谨慎勤勉的管理义务时，投资者可主张赔偿责任 [5]。

#### 2.2.5. 金融消费者的风险管理意识和能力

第五个人问题是金融消费者的风险管理意识和能力。在 489 份判决书中，有 66 份出现此方面的问题，占比为 13.5%。仍存在小部分金融消费者防范意识不高的情况。在案例中许多消费者均称经由金融机构工作人员推介，出于对工作人员的信任和对理财产品收益的美好描述，在工作人员指示下签署空白页并转账购买金融机构的理财产品。但法官认为，该资料并无工作人员签字或者盖章确认，难以认定是从金融机构中获取，真实性和关联性难以查实。最终这些案件中金融消费者的诉求都被法院驳回。金融消费者作为购买理财产品的客户，所从事的是投资行为，应具有投资有风险的意识，在购买理财产品时，需要尽到谨慎审查及风险防范的注意义务。应当了解金融机构是否具有相应的资格和资质、是否具有相应的行为能力、是否能承受相应的民事责任。尤其对于一些具有理财经历的投资人而言，更不可因为自己有经验就疏忽大意从而犯错。一方面金融消费者在决策是否购买金融理财产品时要有足够的风险意识，不要轻易被“诱惑”冲昏头脑进而盲目决策，另一方面金融消费者的法律意识比较淡薄亟待加强，应当树立风险意识，时刻牢记“投资有风险”。

#### 2.2.6. 金融机构适当性测试的实际效果

适当性测试是金融机构为客户提供金融产品和服务时，对客户风险进行评估的测试，主要目的在于维护客户的合法权益，为客户提供符合客户风险承受能力的服务。由统计的数据可知，489 个案例中有 256 例中的金融消费者接受了适当性测试，而剩下的 233 例中消费者未经过适当性测试。在金融消费者和金融机构的争议中，金融消费者是否做过适当性测试是屡屡被提及的话题。适当性测试可以使得金

融机构向消费者推荐与其风险能力相匹配的金融产品。没有经过适当性测试就进行投资大大增加了金融消费者遭受损失的可能性。但并不是接受适当性测试就可以避免遭受损失的风险,有时适当性测试并未真正起到效果。消费者有时会自主或被推荐与其风险接受程度不匹配的金融产品。中国银监会、保监会和证监会在发出的行业规范中明确要求业务员在金融投资理财过程中关键环节同步录音录像。双录的目的是为了加强保险销售业务的监管和规范,保护消费者合法权益,减少消费者被误导或受骗的风险。因此消费者在“双录”的过程中一定要认真理解后再做出回答。但是在实际产品销售过程中,会存在消费者本身不重视“双录”,或者业务员给消费者提前准备好话术来应付“双录”的情况,这就使得“双录”起不到应有的作用。在后面发生纠纷时,消费者也很难来维护自身合法权益。

### 3. 金融消费者权益保护的对策建议

#### 3.1. 金融机构适当义务的充分履行

从金融消费者和投资者保护的比较法制来看,基于客户划分而界定的金融机构适当性义务成为重要的法律机制。金融机构适当性义务是指在金融商事组织为客户提供金融服务时,应当向客户取得有关金融产品或者服务相关知识、经验、财务状况以及消费投资目的等必要信息,以评估该金融产品或者服务对该客户是否妥适,有利于该金融商事组织能提供最适合该客户的投资服务或者金融服务。在英国、日本、美国、新加坡等国家立法普遍建立了金融机构适当性义务制度。

英国法界定的适当性义务内涵基本上包括了解客户、指出客户之需求、风险匹配、提供最适当之产品、以及对适当性义务之说明。日本《金融商品交易法》第40条在界定适当性原则时要求,金融商品交易业者在开展业务时,不得违反适当性原则。第41条之二,第42条之二、第43条之四分别对投资咨询业务、投资管理业务、有价证券管理业务中的金融商品交易业者的适当性义务进行了特别规定。

当然,金融机构适当性义务因为客户的类型而可能存在差异。在各国立法中,通常会根据客户之性质以及市场交易之属性,划分为一般零售市场客户和批发市场专业客户。部分国家,如英国,在一般客户和专业客户之外,还划定第三种客户类型,即适格市场相对人。依据客户划分类型,地方金融组织主要服务的对象——居民、农户和小微企业——属于典型的零售客户,应当受到较高的权益保护水平。

上海地方性法规、中央金融监管政策、国家立法和司法政策均对金融机构的适当性义务作出了明确的规定,但主要是分散在各个法律和政策组织,尚未从金融消费者专门立法的角度对其作出明确的规定。从立法策略来看,应当区分普通投资者和专业投资者,设定不同程度的适当性义务[6]。

#### 3.2. 金融机构应完善争议解决的内部渠道和机制

在本文的案例中,大部分金融消费者都遇到了金融机构不按时偿还本金或投资收益的问题,且消费者在与金融机构沟通时,往往投诉无门,或者机构在处理客户投诉时存在互相推卸责任、不及时处理问题等现象。消费者的求偿权遭受到了侵害。当金融消费者投诉无门时,无法维护自身权益时,只能一纸诉状将金融机构告上法庭,而这样做的成本对消费者来说是很大的。因此金融机构应当切实履行金融消费者投诉处理的主体责任,完善自身的投诉处理程序并不断地加以改进和完善,同时及时向消费者反馈投诉处理情况,进而提高金融消费者投诉处理质量和效率,从而保障金融消费者的依法求偿权。

金融机构应当重点关注老年群体、青少年群体等关键群体,对机构的工作人员定期展开培训,使员工对不同的群体开展针对性和差异化的宣传与指导。在销售环节应及时、真实、准确、全面的向消费者披露可能影响消费者决策的信息,保障金融消费者的知情权。

金融机构应切实承担消费者合法权益保护的主体责任,将金融知识普及类、金融风险提示类信息有效的传递给金融消费者。这不仅是落实自身的责任与义务,也能为自身建立起一道防范金融风险的屏障,

同时对金融消费者而言也是一种保护。

金融消费者具有特殊的弱势性，金融机构和金融消费者的地位并不对等，金融机构在销售环节和后续的服务环节必须切实承担好自身的责任，尤其是在销售环节，不能进行虚假或误导性陈述，不得夸大或片面宣传，违规承诺收益或者承担损失，更不得私售，必须向金融消费者进行充分的信息披露，使得消费者明确清晰的获取产品的风险情况。

### 3.3. 完善金融监管部门与司法部门的合作机制

如何做到真正将金融消费者的权益落到实处，必须要有专门的机构作为金融消费者强有力的“靠山”。金融消费者权益保护机构既可以保护消费者的合法权益，又可以起到“震慑作用”，进而维护公平公正的良好市场环境。金融消费者权益保护机构作为“监管者”的角色，需要得到消费者与金融机构的重视与敬畏。

由表 4 可知，从案件开始立案到最终法院作出裁决这中间经历的时间是非常长的，在一审中案件从立案到最后法院宣判平均经历的时间为 169.822 天，在二审中该时间略有缩短，为 142.65 天。而在这期间，金融消费者不仅需要寻找证据来维护自身权益，大部分情况下还需要聘请律师来帮助自己打官司，可以说投入了大量的时间成本、精力成本以及金钱成本，甚至身心也遭受到了一定程度上的伤害，但最终案件的结果可能并不如金融消费者所愿。换言之，金融消费者在维护自身权益的道路上付出的成本是很大的，这也会变相打击消费者的积极性。因此可以在全国范围内推进金融法院的设立和运行，这在很大程度上有利于降低金融消费者的维权成本，提高了案件审理的效率。

### 3.4. 提升居民的数字金融素养

其一，对不同的金融消费者，开展具有针对性与差异性的金融知识教育。本报告数据中年龄最大的金融消费者为 1932 年出生，年纪最小的金融消费者为 1992 年出生，绝大多数的金融消费者的出生年份集中在 20 世纪六七十年代，即中老年群体。金融产品存在专业壁垒，供需信息不对称，对于中老年群体更加困难。因此，要加强对中老年人这一特殊群体的关注，多强调理性投资，提高他们自身保护能力，帮助他们跨越“数字鸿沟”。根据人民银行的调查结果，我国消费者金融素养在年龄的分布上呈现“倒 U 形”。除了老年人，青少年的金融素养也相对较低，比较容易遭到非法金融活动侵害。青少年群体的学习能力和接受新鲜事物的能力较强，针对青少年群体，可以侧重合理借贷、理性消费以及如何维权等金融知识的普及教育。年轻人群体本身具有一定程度的判断能力，日常接触到的关于金融方面的信息也很多，对于此类群体可以侧重于使用更容易被他们所接受的方式进行宣传，除了使用传统新闻、网络渠道的同时，也可以通过微信公众号等新媒体形式对其进行金融专业知识的教育和宣传，近而提高金融知识宣传教育的效率[7]。

其二，强化金融消费者的防范意识。在本报告中金融消费者正是由于防范意识不够强才会在空白页上签字并进行投资进而产生损失，当金融消费者具有足够强的防范意识时，可以进一步减少其财产遭受损失的可能性。而强化金融消费者的防范意识需要金融消费者具有个人信息安全的保护意识，了解个人信息泄露的危害，不随意向陌生人泄露自己及家人的个人信息，在浏览和登陆网站时，不要轻信所谓的“中奖信息”和不安装来路不明的网站，防范因个人信息泄露而引发的安全性问题。

## 致 谢

感谢我的导师孟飞老师在查找数据以及论文写作过程中给予我的指导与帮助，感谢我的同门汪莹同学给予我的帮助，感谢文章所引用的文献的作者。感谢大家！

## 参考文献

- [1] 韩健鹏, 邵子轩. 当前我国银行业消费者权益保护问题分析及策略研究[J]. 现代商业, 2019(19): 17-18.
- [2] 牛瑞杰, 刘秀军. 我国金融消费权益保护机制建设现状及问题[J]. 河北金融, 2021(9): 52-56.
- [3] 陈珊葵. 投资理财中金融消费者安全权法律保护研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 武汉理工大学, 2016.
- [4] 李瑞缘. 金融消费者隐私权保护机制的缺陷及对策分析[J]. 西南金融, 2013(9): 49-54.
- [5] 王起国. 中小企业集合信托信用风险监管机制研究[J]. 西南政法大学学报, 2015, 17(3): 99-108.
- [6] 鲍彩慧. 衍生品交易中买者自负向卖者有责的嬗变——以投资者适当性民事责任为视角[J]. 上海金融, 2017(12): 70-77.
- [7] 吴文博. 互联网金融消费者权益保护研究[D]: [硕士学位论文]. 哈尔滨: 东北农业大学, 2021.