

互联网金融消费者权益保护探究

王琼兴

武汉东湖学院 湖北武汉 430212

摘要：近年来，互联网金融市场在我国迅速蓬勃发展，互联网金融消费者的权益与此同时必然受到挑战与威胁，主要包括法律困境和现实困境。究其根源主要是信息的不对称、互联网金融消费者教育制度的缺乏、监管体制的弊端。文章在分析美国、英国互联网金融消费者权益保护现状及措施的基础上，总结归纳我国可以参考借鉴的部分。因此，需建立金融信息强制披露制度，加强立法；建立互联网金融消费者监管保护制度；开展互联网金融消费者认知教育；构建多元化互联网金融纠纷解决机制。

关键词：互联网金融；消费者权益保护；金融纠纷；监管

一、网络金融中的消费者权利保障问题

(一) 网络银行客户权利保障面临的立法难题

供求关系不仅仅是一个经济的范畴，它也是一个包含着法律供应与法律需要的范畴。随着网络金融的发展，网络金融的发展使得对网络金融的法律要求越来越高。首先，金融法提供的观念缺失。当前，西方国家的金融法制比较完备，而我们在这方面却依然遵循着传统的金融法制体系，显示出了我国的财政法制的滞后，并最终造成了网络金融的风险性、虚拟性。其次，没有建立明确的责任保障机制。目前，世界上大部分国家都建立了金融消费者权益保障机制，比如美国建立了财政稳定监督委员会，在英国建立了金融服务部。目前，我国尚无此类保障机制，而中央银行与消费组织之间的监督与保障职能相互交叉、相互竞争，导致网络金融业务的法律保护产生了各种争议。^[1]

(二) 网络银行客户权利保障面临的问题

第一，很难做到公平。在网络商务的实际运作中，部分运营商往往不会向客户提供真实的理财服务，从而导致了对客户的公平交易权的保护。比如，余额宝中确实写着“市场中存在着一定的危险，需要慎重对待”，却没有明确具体的责任和损失，这就严重违背了公司的信息公开原则。^[2]二是法律权利的脆弱性。在风险度上，网路金融比一般的金融业务要高，而且没有特别的危险警示，而且一旦出现争议，使用者的个人资料不易长久储存，因而对许多人的权利，例如知情权、资金安全权等，都没有得到充分的保护。在这种情况下，一般情况下，消费者的财产并没有真正的安全。

(三) 缺乏网络理财的消费者培训体系

网络理财是一种全新的概念，大众消费的模式与观念还处于陈腐状态，而传统的思维还没有彻底的消除，因此，人们对网络理财的认知出现了一个新的误区，而这个误区在金融消费者中更加明显。大部分的金融客户都不知道该怎么保护自己的权益，也不知道该怎样解决这种争端。目前，应该向广大的金融客户提供

有关的法规和知识，但是，在实际操作中，我们缺乏对此的认识。这种教育体系缺失会使更多的金融客户失去权益。

二、互联网金融消费者权益保护的困难成因探析

(一) 资料不对称

在网络财务中，信息不完全是金融市场中的一个重要环节，而在网络金融中，消费者在与客户的关系中是非常脆弱的，而且不具备充分的信息收集功能。而在金融商品、金融服务等方面，由于消费者难以了解其具体情况和性质，从而导致不良货币驱逐良货币的负面影响。网络理财公司和客户的代理是一种特殊的代理关系，而网络理财公司是一种具有资源和资讯上的优势，而网络理财公司则是一种管理人员，这就导致了网络理财公司具有潜在的隐蔽性。网络银行出于谋取私利的考虑，不愿公开全部交易中的真实情况，往往采取选择性的方式。^[3]从这一点上说，顾客常常会收到断断续续的、滞后的信息。而可以用来做评判的投资资讯则更加缺乏，对消费者做出的投资决策不利。因此，不对称的资讯会造成反向的选择效应，增加交易费用，减少市场效能，增加消费者的投資行为。

(二) 网络技术发展带来的新问题层出不穷

随着云计算、大数据等科技手段的不断涌现，网络金融的发展方式和体制不断地革新，使得投资和融资更加便捷。^[4]然而，由于网络金融行业的复杂性，以及大数据、云计算等技术的持续发展，导致了大量的法律问题，使得金融领域经常出现违反法律、违反规定的事件，对经济社会的进步。由于许多的金融消费者在从事金融业务时没有相应的职业素养和技术，他们只是出于对自身的兴趣而从事的财务活动，因此，他们对财务技术的控制和防范是不可避免的。低辨识度低的消费者容易被高风险的金融技术工具所瞄准，利用夸大或不实的广告来诱导消费者做出错误的决定，从中获取不正当的收益。大数据、云计算等科技推动了网络金融的快速发展，现行的法律法规也有其滞后之处，并存在着诸多缺陷和缺陷，使得现行的网络金融难以用现行的制度来处理。

由于金融技术的超前发展与法律内在的滞后矛盾，使得我国的金融市场存在着一定的缺陷，使我国的金融消费者权益受到了法律的限制。

(三) 分业监督制度的内在缺陷

中国网络银行实行的是分业经营制度，按照不同的经营类型划分不同的监管类型。总的来说，这种管理方式耗费了大量的资金，而且各部门之间也不可能形成有效的、实质性的协作，导致了监督的重叠和空白，并不能真正发挥监督的作用，也不能指望监督来避免危险。网络金融与传统金融相比较，特别是在金融的创新和运营方式上。网络理财公司善于将不紧密的、不紧密的、分散的理财产品和服务结合起来，并且总是以顾客的需要为先决条件，最后发展成为一种面向金融客户的全面渠道。虽然交易流程变得简单了，但也不可避免地要面对各种各样的法规问题。总体而言，这样的综合业务和服务，必须由多个监管机构共同监管，目前的监管体系中，虽然名义上并不隶属于某一监管机构，但由于监管成本高、监管复杂，监管当局往往会规避监管职责，导致监管真空。

三、美英网络金融客户保护制度的研究

(一) 美国及英国网络金融客户保护的对策

美国 2008 年的次级抵押贷款危机导致全球范围内的经济危机后，全球范围内纷纷进行了金融监督体系的变革与创新，从以金融为导向的垂直监管模式逐渐转向以保护消费者权益为主的横向监督方式。作为互联网金融强国的美国和英国，它们都对互联网金融的管理体制进行了改革与创新，并将主要精力放在保障用户权益方面，试图以更加健全的制度和机制来保障互联网金融的持续发展。美国和英国对消费者的保护机制大体相同，都包括立法、消费者保护和纠纷解决机制。例如，在争端解决机制上，美国还成立了一个替代的争端解决机构，以解决顾客的申诉。其流程为：首先，在出现网络财务争议时，应以内部解决为主，其次采用外在方式；第二，金融消费者享有申诉的权力，政府主管机关依据客户的申诉对争议作出判决，并提出相应的处理办法。英国政府利用科学技术提高了对网络金融用户权益的保障。例如采用“沙盒监管”，其流程包括：首先，FCA 对被监管企业进行提前的审查，包括企业规模、产品和服务创新、消费者权益保障等方面的安全审查；第二是由国家和公司共同制订消费者权益保障方案和补偿机制；第三，通过审核，FCA 允许公司在 3 到 6 个月内进行检测，发现缺陷，从而更好地维护用户权益。

(二) 对我们国家的影响

第一，要加大法律的力量。根据网络技术对金融业所产生的变革，适时地对相关的法律、法规进行适当的修改，以最大限度地保护客户权益。当前，英美都纷纷出台了相应的法规来保障国内网络金融行业的发展，并且在保障消费者的基本权益的基础

上，确立了相应的权利和责任，以保障其合法权益。比如，美国统一了法规和法规，建立了为顾客提供协助和建议的管理机构和部门；英国政府注重加强监管机构的权力和方法，强化消费者权益保护的观念，从而建立起网络银行的消费者权益保护机制。第二，要加强监督管理和防范的意识，适时地进行调控，进行有效的监督管理。加强对互联网金融公司的监督与管理，是维护客户合法权益的必要要求。例如，美国按照网络商业形态和自身的特征，制定了相应的监督机构和标准；P2P 纠纷由消费者金融服务部负责；P2P 平台由证券交易委员会负责；英国设立 P2P 金融协会，对金融企业进行监督管理，建立金融监管所等一批管理体制，以维护金融客户的合法利益。第三，要健全网络借贷中的纠纷处理，尤其是非诉讼性的纠纷处理，切实保障网络借贷中的客户的索赔权。目前，全球和国内的网络金融都处在起步阶段，许多商业模式、产品和业务都处在摸索阶段，因此，网络金融行业的不健全不可避免地会引起用户与平台之间的矛盾。网络银行能否有效、及时地解决纠纷，使其得到充分的保障，直接关系到网络银行能否继续、健康地发展。在构建网络财务争议的解决机制时，应着重于以非诉讼方式为核心的争议化解机制。英国采用的是基于网络借贷的法律体系，通过建立“FOS”来解决消费者和金融服务的不完全性。

四、网络理财中消费者权益的破解之道

(一) 健全财政资料的强制性公开和强化法律保障

目前，由于不对等的存在，交易中存在着交易成本上升，人力物力资源浪费，消费者权益得不到保护。网络产品与服务在网络交易中的传播特点是瞬息万变、波及范围广，因此存在着一定的潜在危险，这与网络金融用户追求的安全、高效背道而驰。由于两国之间的身份差距，导致了不平等，所以必须要有一个强制的信息公开机制，而这个机制在许多国家已经得到了实施，我们可以借鉴这些经验。通过构建强制信息公开制度来规范当前部分网络金融的混乱局面，使得运营商与用户可以形成一个完整的信息分享系统，从而使得用户对所要采购的产品和服务有一个更加完整的认识。在信息公开的全过程中，必须确保信息的真实性、完整性和公平性。网络财务发展到今天，已经离不开信息的公开，所以在完成了业务活动后，必须进行全面的披露。在此基础上，进一步完善中国的金融法规，明确网络运营商的权益和责任，构建适合中国国情的网络融资担保体系。

(二) 构建对网络银行客户的监督与保障体系

目前，“一行三会”是对网络金融消费者的法律保障。这种方法虽然具有一定的优越性，但也有很多问题，例如，许多地方都有漏洞，并且因为权力的交叉，造成了监督的重叠，从而使现实中的监督难以有效地进行，从而不能适应迅速发展的网络金融对消费者权益的保障。虽然《商业金融服务机构法》、《证券法》

只是简单地提到了对金融消费者权益的保障，但由于缺乏明确的定位、主体范围不明确、实际操作困难等原因，给消费者权益带来了很多的困难。针对以上问题，本文提出了建立网络金融消费者权益监督与保护机制，比如建立网络金融消费者监督与保护机制。通过健全有关的法律法规，健全监管责任与监督功能，保护广大金融消费者，促进网络金融市场的健康发展。

(三) 建立网络融资争端的多元化解体制

随着金融技术的发展，各种金融产品和服务变得更加综合、复杂、多样，网络财务中的争议也日益增多。当前，由于我国现有的民事法律援助途径存在举证困难、成本高昂等问题，且缺少非诉讼途径来化解争议，因此，在处理金融争议时，必须创新地采用和解、调解、仲裁等非诉讼手段，使争议得到快速、简便、灵活的处理，从而使消费者的利益真正地实现。通过对当事人的非诉争议调解，使当事人获得更好的救济途径，具有及时、低成本等优势，与常规的诉讼模式相辅相成，有利于构建多元的争议解决机制，有效地化解金融争议，避免当事人的经济利益扩大。另外，也可以借助社会的力量来对金融消费者进行有效的保护，例如通过媒体等一系列的社会监管手段，可以对财务数据进行实

时的曝光，促进金融争端的化解，同时也可以起到警告他人进入金融领域的效果。

五、结论

本文通过对网络金融中的信息不对称性、互联网金融技术的发展带来的新的法律问题以及分业监管的内在缺陷进行了分析，并结合英美等发达国家的立法实践，寻找出相应的法律对策。总之，网络理财已经深入到了人们的日常生活中，保障消费者权益，规范行业发展已成为必然。

参考文献：

- [1] 陈金春 . 论互联网金融消费者的权益保护路径 [J]. 辽宁经济 ,2022(06):60–65.DOI:10.14041/j.cnki.1003-4617.2022.06.014.
- [2] 王致远 . 互联网金融模式下的消费者权益保护 [J]. 山西财经大学学报 ,2022,44(S1):17–19.
- [3] 唐琦 . 互联网金融消费者权益保护研究 [J]. 襄阳职业技术学院学报 ,2022,21(01):131–135.
- [4] 李蕊 . 互联网金融消费者权益保护问题调查及法律对策研究 [J]. 财富时代 ,2021(12):189–190.