

互联网金融重大风险事件中消费者保护问题研究

王胜伟^{1 2}

(1. 华东交通大学 经济管理学院 江西 南昌 330013; 2. 江西财经大学 法学院 江西 南昌 330013)

摘要: 互联网金融给消费者生活带来便利的同时,也引发了大量的风险事件。消费者在面对互联网金融时缺乏风险防范意识,加之互联网本身的特性、互联网金融监管及产品销售等方面的原因,导致互联网金融重大风险事件频发,破坏了金融市场秩序,给消费者造成了巨大的经济损失。应当学习国外经验,制定专门的保护法,加强监管,建立有效的维权机制来保障互联网金融重大风险事件中消费者的利益。

关键词: 互联网金融;重大风险事件;金融消费者;金融监管

中图分类号: F832.5 **文献标识码:** A **文章编号:** 2095-0098(2018)05-0050-06

目前,互联网金融是一个新生事物和新兴业态。正因如此,我国互联网金融市场规范方面还存在一些漏洞。更为重要的是,相比于传统金融,互联网金融风险的危害性更加强大,消费者的弱势地位更加凸显。互联网金融视野下,金融产品和服务已由精英消费向大众消费转化,金融消费者的外延极速扩大,其权益相对而言更加容易受到侵害^[1]。尤其是互联网金融在缺乏监管的情况下,侵害金融消费者权益的重大金融风险事件屡屡发生。尽管互联网金融是金融业发展的重要方向,国家层面也给予了大力支持,但在着力规范互联网金融市场发展的过程中,如何有效地保障消费者的权益,如何在互联网金融风险事件发生后更好地维护受害者的利益,亟待研究。

一、我国互联网金融重大风险事件中消费者利益受损现状

近年来,互联网金融在迅猛发展的同时,带来了大量的互联网金融风险事件。互联网金融风险事件一旦发生,无论是在人员数量、地域范围,还是经济数额上,都会造成十分严重的后果,给众多金融消费者造成巨大的经济损失,不利于民生改善和社会稳定。据央广网2016年5月28日报道,2015年我国P2P网贷交易规模达到了9823.04亿元,比2014年增长288.57%。但P2P行业也是互联网金融风险爆发的主要领域——截止2015年底,3858家P2P平台中“问题平台”达到了1263家,其中,跑路问题占“问题平台”的比例达到52.83%。如昆明泛亚有色金属交易所将其“日金宝”等金融产品,通过互联网线上和线下在二十多个省销售,骗取了22万投资者450亿的资金。金易融(北京)网络科技有限公司运营的“e租宝”网站以及关联公司因在互联网金融业务中涉嫌违法经营活动,融资达750亿,涉及500万投资人^[2]。近两年,我国P2P网贷平台增速虽有减缓,但截止2017年3月,P2P网贷企业累积成立平台数量仍然高达5888家^[3]。

收稿日期: 2018-07-09

基金项目: 2017年度江西省高校人文社会科学研究青年项目“互联网特有不正当竞争行为类型化及规制优化研究”(FX17201);江西财经大学研究生创新资金资助创新课题“我国互联网行业不正当竞争及其规制研究”;2017年度江西省青年马克思主义者理论研究创新工程“互联网市场不正当竞争行为类型化及规制问题研究”(17QM55)

作者简介: 王胜伟(1979-),男,江西万载人,华东交通大学经济管理学院教师,江西财经大学法学院博士研究生,研究方向为互联网金融经济学、经济法。

表1 近年互联网重大风险事件

时间	事件	涉及金额(亿元)	涉及人数(人)	涉嫌罪名
2011-2015	泛亚	450	22 万	非法吸收公众存款
2015-2016	e 租宝	500	90 万	非法吸收公众存款、集资诈骗
2015-2016	大大集团	超过 2.6	——	非法吸收公众存款、诈骗
2015	国湘资本	8.76	4 万	非法吸收公众存款
2015-2016	中大财富	0.5059	371	集资诈骗、非法吸收公众存款
2012-2014	优易网	0.255	60 多	集资诈骗
2013-2015	中宝投资	10.3	1000 多人 未得到偿还	集资诈骗
2012-2016	中晋资产	390	2.5 万	非法吸收公众存款、集资诈骗
2010-2017	盛融在线	23	——	非法吸收公众存款

(注:数据来源于网络 经本人整理)

在互联网金融风险事件中,一些企业或者产品往往存在虚假宣传。e 租宝就是一个典型例子。该产品在营销过程中宣传预期年化收益率在 9% 至 14.6% 之间,远高于一般银行理财产品,正是通过这种虚假宣传,才能够快速吸引少则几十人,多则几十万甚至几百万人的消费者,销售金额也从几千万到几百亿。人数之多,数额之大,十分惊人,而案件的结果,自然也会导致大量的互联网金融消费者的权益被侵害。而在中宝投资案中,自 2011 年 5 月 23 日至案发,“中宝投资”网站平台累计先后向全国多个省份 1586 名不特定对象集资共计 10.3 亿余元,其中,累计归还集资本金及支付回报共计 6.91 亿余元,尚有 1136 名被集资人共计 3.56 亿余元本金(扣除先期已支付回报)未归还^[4]。可见,当前互联网金融重大风险事件中,消费者的利益受损严重。

二、互联网金融重大风险事件中消费者利益易受损原因分析

当前第三方支付机构倒闭、P2P 平台跑路等互联网金融风险事件随着互联网金融的快速普及和“野蛮生长”接踵而至,消费者的利益受到了巨大损害。究其原因,这与互联网金融本身的特性、金融监管体制以及消费者的风险意识等有关。

(一) 互联网金融的高风险特性

金融业是高风险行业,风险管理是现代金融的核心^[5]。一方面,金融机构与金融市场的特征便是汇集风险、为风险定价、针对风险进行交易。行业特征决定了金融业的风险性。另一方面金融业的杠杆率——资产总额对净值或资本账户的比率大大高于一般企业。

“互联网+”时代,互联网金融突破地域、时间等因素的限制,使得金融风险更为凸显。互联网信息技术通过“去网点化”降低了金融服务边际成本和准入门槛,而互联网金融平台的“平民为王、规模制胜”的发展战略,又使得金融服务普及性和覆盖面能够大幅提高。如 P2P 网贷、股权众筹和第三方支付的金融交易遍布全国,大量缺乏金融常识和风险意识的投资者得以参与金融市场,在金融压抑背景下获得比传统银行的储蓄方式更高的收益率。但互联网金融平台在集结大量消费者的同时,也隐藏着巨大的风险,而且一旦发生风险,相对于传统的具有固定场所或相对固定场所的地下钱庄等金融主体,无论在人数还是在数额上,都将发生几何倍数的增加。如 e 租宝短短一年涉案金额就达 500 多亿,人数 90 多万,数字如此巨大,是传统金融在短时间难以企及的。

(二) 互联网金融监管不到位

2018 年前,我国的金融监管是一种分业监管,主要依靠中国人民银行、银监会、保监会、证监会四大机

构^①。这样的监管体制,有利于各监管机构集中力量监管本行业的业务,防范金融风险,但在面临互联网金融时,这样的监管体制就暴露明显弊端。互联网金融是互联网与传统金融深度融合创新的结果,是一种新兴的业态,突破了传统金融的固有模式,而且互联网金融的迭代创新也在不断加剧。许多互联网金融机构的行为会涉及到多个方面,比如集资贷款、基金理财等。这样,互联网金融的综合经营就与现有的分业监管产生了矛盾,而且在现有监管机制下,监管机构为减少风险,对金融机构设置了严格的准入制度,不利于互联网金融创新。同时,为了减少自身的监管工作量,分业监管容易导致相互推诿,疏于风险防范。

(三) 互联网金融市场信息不对称

在互联网金融市场,金融消费者往往无需或者没有机会与互联网金融机构的人员有面对面的交流,消费者对互联网金融产品的了解更多来源于互联网广告宣传或者他人的转述。但现有互联网金融广告存在大量虚假的、引人误解的广告,商家片面宣传产品的高收益,却忽略产品风险,即使能够与金融机构人员直接面对,金融机构在追逐利润的目的下,也往往既不对消费者做专业的评判,也不提示风险,就将金融产品销售给与风险承受能力不相符合的消费者。消费者在面对专业性极强的格式合同时,自身根本没有能力了解合同内容,只能直接选择接受或者单凭销售人员的介绍来了解合同。“互联网金融产品的创新性和复杂性,使得信息不对称在金融产品市场上广泛存在”^②,这种信息不对称的情况下,本应由信息优势方向对方解释相关内容,而现实中互联网金融机构在销售时却往往有意忽略或者传递错误信息,最终导致消费者做出错误的选择,为互联网金融风险事件的发生起到了直接推动作用。

(四) 消费者的金融消费风险意识不够

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条规定:“消费者是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护。”而金融产品的购买目的与一般的生活消费有所不同。因而当前许多国家(地区)根据投资者的投资目的和投资能力,将市场上的投资者分为专业投资者和一般投资者。专业的投资者具有较强的金融知识,无论是在信息掌控上、专业知识上都不亚于一般的金融机构,而且其往往以投资作为专门的营业手段,所以针对这样的投资者,一般不能将其作为普通的消费者。但是作为一般的投资者,其金融知识相对缺乏,购买目的也比较简单,主要是为了获得一定的收益或保障资金的安全,这些非专业投资者在金融市场活动中越来越接近消费者所处的境地。如中国台湾地区《金融消费者保护法》第四条规定:“本法所称金融消费者,指接受金融服务业提供金融商品或服务者。但不包括下列对象:专业投资机构以及符合一定财力或专业能力之自然人或法人。”正是由于金融消费者缺乏金融专业知识、缺乏基本的风险判断与承担能力,所以他们在投资互联网金融产品的时候,容易受宣传的影响,只考虑高收益而不顾风险,一听说高收益,就投入大量的资产,甚至全部家当,为互联网金融风险事件的发生埋下隐患。

三、互联网金融风险事件中消费者保护措施

互联网金融业的成长为我国经济持续增长注入了动力,满足了消费者的金融需求,但在一些爆发的重大互联网金融风险事件中,消费者的经济损失巨大,社会影响极为恶劣。“互联网+”背景下,金融消费者的保护明显不足,还需要从产品销售到风险事件发生后消费者维权等各方面加强监督管理、引导疏通,保障消费者的利益。

(一) 制定专门的金融消费者权益保护法

我国政府虽然意识到金融风险事件的危害,也颁布了一些文件^②,但是基本都是一些部门规章等,并无相关具体法律规定,效力太低。而当前的《消费者权益保护法》又无专门的保护金融消费者权益的法律条款,金融消费者虽然具备一般消费者的基本特点,但是因为金融产品(服务),尤其是互联网金融产品(服务)有其特性,现有的法律在保护金融消费者方面捉襟见肘。而有些国家较早就制定了相关的专门法律,如美国

^① 2018 年的国务院机构改革将中国银行业监督管理委员会和中国保险监督管理委员会的职责进行整合,组建了中国银行保险监督管理委员会。

^② 如人民银行等十部门 2015 年发布的《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》、2015 年 11 月国务院办公厅发布的《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》、国务院办公厅 2016 年颁布的《互联网金融风险专项整治工作实施方案》等。

《1999年惊人服务现代化法》、英国《2000年金融服务和市场法》、日本2002年实行的《金融商品销售法》等。

在当前经济转轨时期,互联网金融风险事件不断发生,我国亦应当在把握我国金融市场发展实践的基础上,借鉴境外相关立法、司法、行政等经验,制定专门的《金融消费者保护法》或完善现有《消费者权益保护法》,明确金融消费者的概念、金融销售者的义务与责任、互联网金融监管制度、市场进入退出机制,制定更加具体的操作规范,形成切实可行的金融消费者权益保护机制,不断完善金融消费者保护法律法规体系,为金融消费者提供更加权威、专业和全面的保护制度。

(二) 加强事前监管与金融知识教育

互联网金融风险一旦发生,造成的损害往往都是巨大的。因此,为防止互联网金融风险事件的发生,需加强互联网金融机构的监督,加强金融知识的宣传教育。

互联网金融风险事件的发生,主要来源于互联网金融机构的违法行为,因此需要加强互联网金融的监管,但互联网金融产业是一个新兴产业,互联网金融监管不能过于严格,否则会压制金融创新。2015年中央银行等10部委颁布的《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》就明确指出:“要制定适度宽松的监管政策,为互联网金融创新留有余地和空间。”面对互联网金融,需要在管制与鼓励之间寻求平衡,完善相关法律制度和互联网金融监管制度,严厉处罚违反金融秩序的违法行为者,保护消费者权益,形成公平竞争、制度完善的互联网金融市场,引导和促进互联网金融健康发展。而所谓的适度监管就是在降低监管成本、提高监管效率的基础上,准确把握监管的力度、时机和广度,既要维护市场安全、抵御风险,又不压制市场活力、妨碍创新竞争;既要保护消费者利益,又不挫伤市场主体积极性。要针对当前互联网金融市场发展的大融合、大混业趋势,实施大金融监管模式,强调监管一致性、监管统一性^[7]。要基于互联网的特性,进行有限监管,以防范风险为重,规范金融市场准入条件,设置合理门槛。要充分利用大数据分析技术,加强金融风险的预测和研判。要充分发挥互联网金融行业协会的作用,制定自律性的行业规范,建立标准化的评估体系,约束协会内成员的行为,营造一个高效有序的互联网金融行业生态圈和消费者保护环境。

互联网金融消费者教育制度建设是互联网金融消费者权益保护体系的重要组成部分^[8]。互联网金融市场上的消费者,往往不清楚互联网金融与传统金融的区别,更不了解互联网金融有哪些特别的风险点。因此,相关部门应当建立金融知识普及教育制度,帮助消费者了解互联网金融产品和服务的特性、常见的风险点、高发的案件类型等,不断提升消费者的自我防范意识,增强消费者维权的能力。要教育消费者在购买金融产品、接受金融服务时注意保留相关证据,如投资的项目介绍、借款合同、账户投资记录、充值记录、提现记录等,以便日后追回投资本金和收益。要提示消费者时刻保持警惕,一旦发现平台故意拖延或者失联,及时报警,主动向警方提供相应的证明材料。

(三) 建立明确的信息披露制度

互联网金融重大风险事件的发生,与消费者对互联网金融机构缺乏了解也有关系。互联网金融市场出借人专业知识匮乏和平台违规违法信息流通不畅是金融风险产生的两大重要因素^[9]。一方面,消费者购买理财金融产品,应当对相对方及其产品有相当的了解,但事实上,诚如前文所述,在互联网金融领域,因为互联网的特性,消费者对相对方及其产品往往了解甚少,甚至根本不了解,只是听说或者完全来自网上金融机构自己的介绍,这样的信息难以保障其真实性。金融产品或服务的信息不对称是导致金融消费者被欺诈、决策错误的主要原因,因而必须建立信息披露制度。这有利于金融消费者了解相关信息,减少因为信息不透明、不对称而发生金融欺诈、错误抉择等行为,尽量避免引发金融风险事件。

要求互联网金融企业对于相关互联网金融产品、企业信息、财务信息、运营情况等及时、全面、准确的向社会披露,让金融消费者能够及时了解到相关的信息。互联网金融机构在销售相关产品时,更要向消费者披露产品的详细信息,要求互联网金融企业必须用简单易懂的语言明确告知消费者其销售的产品,并明确说明产品的风险、费用、期限,以及双方合同的订立、履行、变更、终止、违约救济等相关事宜,对于违反信息披露制度的企业,实施严厉的处罚,甚至取消相应资质。

(四) 赋予消费者一定期限内(冷静期)的撤回权

行为经济学理论认为,当人们处于暂时兴奋或冲动状态时,他们会做出一些无法反悔的决定^[10]。这种

次优经济决策的形成往往是当事人缺少自控力,人们过度沉迷于当时的自我状态而夸大了对短期利益的需求。在互联网金融消费中,缺乏金融专业知识的消费者也常常被互联网金融产品的高收益或者广告宣传的影响,产生冲动购买行为,而等事后认真考虑后,可能会发现所购买的金融产品并不适合自己,或者发现产品有较大的风险。所以,为了保护消费者的利益,均衡双方在市场交易中的地位,赋予消费者冷静期(撤销权)是十分有必要的。

冷静期在保护金融消费者方面能够起到减少非理性消费、约束不当劝诱行为、缓解信息不对称等作用^[11]。比如,我国《消费者权益保护法》第25条规定了网购7天可以无理由退货,但是现实中对于互联网金融产品的销售,却并没有实施7天无理由撤销的权力,因而必须在互联网金融产品的销售中引入消费者产品或服务撤销权,允许消费者在购买金融产品或服务之后一定期限内可以无条件的撤销该购买合同。关于冷静期时间的限制,国际上一般7到30天不等,考虑到互联网金融相对于一般的消费更显复杂、对消费者的影响更大,可以考虑适当长于我国现有法律规定的7天,规定14天较为合适,这样一方面可以让消费者有足够的时间来思考购买的后果、去搜集和获得相关信息,另一方便也不会导致时间过长而使销售方承担过大的交易成本。

(五) 建立专门的金融维权机制

互联网金融重大风险事件一个显著特点是受害者众多。如此庞大的金融事件受害者群体,如果没有一个方便、高效的维权机制,是难以有效维护消费者利益。我国现有解决金融消费纠纷的机制主要有金融机构内部的信访投诉制度、金融监管机构的行政调解机制、行业协会的调解、仲裁与法院诉讼等。在这些机制中,诉讼占据主导地位,但我国现有的法律途径还不能较好解决专业性很强的金融消费纠纷,金融消费者保护以及金融消费纠纷解决机制的相关法律法规还难以一步到位,致使在互联网金融风险事件中,金融消费者的维权效果并不是很理想^[12]。一个成熟的金融市场必须要有一个便捷高效的维权渠道供金融消费者选择。第一,要维护互联网金融消费者的利益,必须为金融消费者提供简单、快捷的维权途径。要建立统一的互联网金融维权网站,负责网站的投诉、案件的处理等。互联网金融消费者通过网络交易平台购买金融产品和接受金融服务,其合法权益受到侵害时,可通过这个金融维权网络平台,向销售者或服务者要求赔偿^[13]。此外,受害者还可以通过这个平台建立维权群,互通消息,沟通协商解决办法。第二,要建立互联网金融消费者的集团诉讼制度。互联网金融重大风险事件中,如果由每一个消费者单独提起诉讼,不仅浪费了大量的司法资源,也给法院带来了巨大的工作量。同时,维权成本过大也会导致很多互联网金融消费者放弃维权。而建立消费者的集团诉讼,能够方便和鼓励消费者提起维权之诉。第三,建立专门的金融非诉程序(ADR)。金融ADR的设立就是在诉讼程序之外,建立一个专业性强的金融消费纠纷第三方争端解决机制。金融ADR机制具有灵活性、低成本和简便快捷的特点,已成为法院诉讼方式之外纠纷解决方式的重要的补充^[14]。

(六) 加重处罚,通过重罚来倒逼金融机构守法经营

互联网金融领域的犯罪,与传统金融犯罪并无本质的区别,只是在互联网时代,利用了互联网技术与媒介,使得犯罪的手段和方式发生了巨大的变化,犯罪后果也由于互联网呈现蔓延速度更快、影响更为广泛、危害后果更为严重的特点。要促使互联网金融产业健康有序的发展,减少重大金融风险事件发生,必须严厉打击互联网金融犯罪行为。对于发生了重大金融风险事件的金融机构及其责任者必须给予重罚。要在行政处罚和刑事处罚上加大惩罚的力度,在民事制裁中实行严厉的惩罚性经济赔偿。要通过网络、新闻报纸等各种媒体,公布相关人员的犯罪事实,使其名誉扫地。要对利用互联网非法集资、非法吸收公众存款等犯罪的机构和个人,依法查处,并着力做好防逃、控赃、追赃、挽损等工作。要禁止违法人员和企业进入金融市场。

参考文献:

- [1]李勇坚. 互联网金融视野下的金融消费者权益保护[J]. 经济与管理研究 2016(9):54-61.
- [2]王莹. 互联网金融频踩雷,风险防控已成重中之重[N]. 第一财经日报 2016-01-29.
- [3]陈军,杨玲玲. 我国P2P网贷企业生态系统健康性及其对小微企业融资获得性影响机理研究[J]. 金融教育研究 2017(9):28-36.

- [4]王春. 投资公司老总非法集资 10 亿获刑 15 年[EB/OL]. http://news.xinhuanet.com/legal/2015/08/18/c_128139164.htm, 新华网 2015-08-18.
- [5]宋清华. 我跟周骏教授研究金融风险[J]. 金融教育研究 2018(1):72-80.
- [6]冯乾,王海军. 互联网金融不当行为风险及其规制政策研究——以市场诚信、公平竞争与消费者保护为核心[J]. 中央财经大学学报 2017(2):24-31, 51.
- [7]吴弘,阮昊. 互联网金融规范发展的法制促进[A]. 吴弘. 金融法律评论:第五卷[C]. 北京:中国法制出版社 2014:57-69.
- [8]王怀勇,邓若翰. 互联网金融消费者教育制度研究[J]. 南方金融 2017(11):77-83.
- [9]潘静. 从政府中心规制到社会共治:互联网金融治理的新视野[J]. 法律科学(西北政法大学学报) 2018(1):67-77.
- [10]George Loewenstein. Out of Control: Visceral Influences on Behavior, *ORG' L Behav. & HUM [J]. Decision Processes*, 1996, 65:273.
- [11]罗传钰. 金融消费者保护监管优化与国际合作[M]. 北京:法律出版社 2014:193-195.
- [12]杨东. 金融消费者保护统合法论[M]. 北京:法律出版社 2013:432.
- [13]胡光志,周强. 论我国互联网金融创新中的消费者权益保护[J]. 法学评论 2014(3):135-143.
- [14]熊进光. 现代金融服务法制研究[M]. 北京:法律出版社 2012:339.

Research on Consumer Protection in Major Risk Events of Internet Finance

WANG Shengwei^{1 2}

(1. School of Economics and Management, East China Jiaotong University, Nanchang, Jiangxi 330013, China;

2. School of Law, Jiangxi University of Finance and Economics, Nanchang, Jiangxi 330013, China)

Abstract: While bringing convenience to consumers' life, internet finance has also triggered a large number of risk events. Consumers lack the awareness of risk prevention in the face of Internet finance; and due to the characteristics of the Internet itself, the regulation of Internet finance and the sales of products, etc., the Internet finance has led to frequent occurrence of major risk events, which has disrupted the financial market order and caused huge economic losses to consumers. We should learn from foreign experience, formulate special laws, strengthen supervision and establish an effective mechanism to protect the interests of consumers in major risk events of Internet finance.

Key words: internet finance; significant risk events; financial consumers; financial regulation

(责任编辑:罗序斌)