

论金融消费者权益的保护——对信息权益的保护

郭弋铭

北京工商大学大学法学院, 北京 102445

[摘要]随着金融行业与电子信息、互联网技术的不断融合发展,越来越多的学者将目光投入到金融权益保护这个课题中。在众多金融权益与金融资源中,信息资源有着举足轻重的地位。在当今时代,信息化和互联网化正在快速发展,除了资金、物质等实体资源,信息资源也已然成为了在经济竞争中的关键制胜因素。金融行业的相关企业可以通过对金融消费者的信息来分析从而做到精准服务,以便在激励的竞争中先拔头筹。但是,在机遇存在的同时,更高的风险也随之而来,尤其是体现在互联网时代下与金融消费者有关的电子信息领域中。目前为止,国内对于金融消费者信息权益的保护还有待于提高,我国应借鉴外国的先进经验,去粗取精、取长补短,完善包括金融消费有关的一系列法律体系,加强对于金融领域消费者的保护。

[关键词]金融消费者;金融产品;金融消费者信息权;对策

DOI: 10.33142/mem.v6i2.16148

中图分类号: F83

文献标识码: A

Discussion on the Protection of Financial Consumer Rights and Interests — Protection of Information Rights and Interests

GUO Yiming

Law School of Beijing Technology and Business University, Beijing, 102445, China

Abstract: With the continuous integration and development of the financial industry, electronic information and Internet technology, more and more scholars have devoted their attention to the topic of financial rights protection. Among numerous financial rights and resources, information resources play a crucial role. In today's era, informatization and Internet are developing rapidly. In addition to physical resources such as capital and material resources, information resources have also become the key winning factor in economic competition. Related companies in the financial industry can analyze information about financial consumers to provide accurate services, in order to take the lead in competitive incentives. However, while opportunities exist, higher risks also follow, especially in the electronic information field related to financial consumers in the Internet era. So far, the protection of financial consumers' information rights and interests in China still needs to be improved. China should learn from advanced foreign experiences, refine and complement each other's strengths and weaknesses, improve a series of legal systems related to financial consumption, and strengthen the protection of consumers in the financial sector.

Keywords: financial consumers; financial products; financial consumer information rights; countermeasures

随着社会的进步与互联网时代的快速发展,信息数据这一兴起的传递方式正在快速进步,从而推动了现代化信息社会的形成。目前,信息资料不单单仅仅是字面意义上的资料,而且其价值在于创造财富。在当今信息社会,谁拥有了信息优势谁就握有经济竞争胜利的主动权,但与此同时,信息安全带来的损害也在与日俱增。因此,金融消费者的保护研究近年来已成为学者热议的对象,尤其自金融危机爆发以来,我国对于保护金融消费者信息权益越来越重视。但是现实并非想象的中的那么顺利,原因在于:一是我国金融体系的保护制度并不是特别完善;二是我国金融消费有关的概念未达成一致,三是的原有的法律依据总的来说有些分散,对金融消费者的救济存在一定不足。

1 金融消费者概念的界定

自 20 世纪以来,消费者权益受损的救济是监管的重要目的之一,不论是从学术层面还是政策层面,都越来越被人们所重视。尤其是在金融危机爆发后,各国政府都充

分意识到,传统的监管手段存在一定的缺陷,所以对金融体系的调整刻不容缓,各国相继对于其自身的监管做出了调整,即出台了一系列完整的法律。然而,“金融消费者”在国内,近几年才被大量关注,一些理论研究处于起步阶段,很多重点概念还未达成一致,对金融消费者的界定,我认为应当通过以下两个方面来阐述:

1.1 金融消费者和普通商品消费者的不同

首先,“消费者”一词在我国在专业上并不明确,学界主要是从《消费者权益保护法》(以下称《消法》)第 2 条的规定总结出它的概念,即消费者是指基于生活需要而购买、使用经营者提供的商品或服务的人。由此表明,构成《消法》中的消费者必须同时满足三个要素并且缺一不可:一是进行生活消费的人,二是消费者是自然人,三是接受的服务由经营者提供。而对于金融消费者来说,消费者消费的产品与普通消费者消费的产品具有不同的特性,即:不确定性。这种不确定性包含未来的风险及未来的收

益。所以,从金融消费的不确定性而言,把金融消费者作为个体单独保护,是社会的迫切需要。

1.2 对金融消费者加强保护的重要性

由于金融消费作为一个独特的存在,根据其这个特点我们可以得出金融消费有其特殊性,以此来阐述对金融消费者救济加强的重要性。

1.2.1 金融交易中存在利益对立

金融服务的提供者与金融消费者之间存在的利益冲突可以这样表述:第一,在金融交易形成的阶段,金融商品的提供者是合同的提供方,他可以用格式条款拟出对自己有利的条款。金融商品成功推销出去后,金融服务提供者即开始享受收益,金融服务提供者很少去关心金融消费者的利益;第二,在金融交易实施阶段,金融机构可能会为维护其自身利益,擅自变更合同而逃避法律责任,故我国需对其进行调整。

1.2.2 金融交易的较高风险

金融服务的使用价值在于,它能够满足消费者的消费信用等于资金有关的需求。与此同时,消费者也会面临更高的风险,因为金融商品拥有较高的负债率。市场上充斥着大量的较高风险的商业活动。例如:日本金融业的泡沫经济最终影响到整个日本经济。经常与习惯性地购入高风险的产品,给金融消费者带来负面影响的几率就会增加,美国华尔街金融危机的爆发,给股民们带来难以弥补的损失也证明了这个观点。

综上,由于上述其特点的存在,对金融消费者进行特别保护是迫切且必须的。

3 金融消费者信息权

3.1 金融消费者信息权的权利属性

3.1.1 金融消费者信息权的人格权属性

随着人类的认知水平的不断深化。如今,金融业与互联网不断结合,创造了一批以网络技术为基础的金融衍生品。个人金融信息在上传与运用的过程中,在这个过程中信息安全很不稳定,从而加剧了个人金融信息与人格权保护的矛盾。

首先,个人金融信息具有人格性,有些观点认为人格权是人格利益为中心内容,但是伴随着时代的不断进步,人格利益也逐渐融合了一些与经济有关的效益,在很大程度上影响着个体的商事人格,因而金融消费者不仅可以利用掌握的信息满足其人格效益,也可以通过处分金融信息实现经济效益。

其次,金融消费者信息权益受损具有难以估量的特点,通常对于损失也较为难以弥补,即使金融服务者提供一些补救措施后,由于丧失了其时效性,所以其损失很难恢复如初。

综上所述,金融消费者的个人金融信息含有人格要素,充分体现人格利益,以人为本,同时与经济效益也有着一定联系。所以金融消费者的信息权也伴随人格权属性。

3.1.2 金融消费者信息权的财产权属性

金融消费者信息权具有财产权属性,因为金融信息权益具有财产性,与经济利益密不可分,并可以在法律体系中找到其规定及保护方法。

首先,金融信息的实用性。在当今社会,信息已经成为不可或缺的一大重要资源,可以说仅次于物质与能量。谁能掌握并运用好信息谁就能掌握市场经济的主动权,不仅可以节省交易成本,也可以带来可观的经济效益。个人金融信息的实用性一方面表现为个人金融信息可以用来识别个人的经济水平,从而使其更有效的获得经济利益;另一方面,社会的不断发展,个人金融信息的实用性也在不断地“进化”,信息掌控者可以通过分析个体的信息数据得出不同消费者的消费规律,从而精准针对客户服务。

其次,金融信息的排他性。个人金融信息的排他性表现为个人的金融信息作为金融消费者的一种受保护的信息,可以有效的排除他人的非法占用。个人金融信息其排他性主要通过其具有较强的识别性来实现的,因为个体的金融信息不同,从而表现出每个个体的特殊性。但是如果信息被加以滥用,会导致难以弥补的损失。

最后,个人金融信息拥有稀缺性。分散的个人金融信息的价值几乎是可以忽略不计的,但是经过整合、处理过的信息经济价值较高,因为其收集与制作过程,本身就需要大量成本,它也是一种有限的资源。

综上所述,金融消费者的个人金融信息是一种极其珍贵而又急需保护的重要资源,在法学理论的角度下,金融消费者的信息权具有财产权属性,可以被认为是一种符合当前时代发展的重要资产。

4 我国金融消费者信息权保护存在的问题

4.1 金融消费者信息权的救济存在困难

在科技快速发展及大数据广泛应用的条件下,非专业的金融消费者与专业的金融机构在信息的获取上有着天壤之别,个人的金融消费权益受到侵害后,相比于金融机构,寻求救济的途径较为不易,具体体现在以下几个方面:

4.1.1 非诉救济困难

如今可用的非诉讼救济手段含有协商、信访等,在具体应用过程中,协商使用最为广泛,也是双方最能接受,但是在多数情况下,往往在金融消费者一方退让的条件下而达成和解,这就在某些程度上导致金融消费者的相关利益遭受损失。信访作为我国具有代表性的一种救济手段,其成本较高,效率往往较低,也并不是很实用。综上,对金融消费者而言,诸多救济方式存在一定的缺陷。

4.1.2 司法救济困难

诉讼难以成为较为有效的救济方式,原因有以下几个点:首先,侵犯金融机构信息权益具有非透明性,被侵权人很难及时知道其被侵犯,而相关的金融机构也很难主动承认侵权的事实,故对于消费者个体而言,收集关键性的

证据存在一定的难度。再有，我国金融权益的法律并不是特别完善，需要援引其他法律来确定责任。最后，由于成本较高，时间跨度比较长等问题，被侵权人往往会放弃维权。总之，以上种种原因综合在一起，导致司法救济也很难成为有效的救济手段。

4.1.3 金融消费者举证困难

在信息更新如此之快的时代下，电子商务与网络金融业也在迅猛发展，在这个交易过程中，金融消费者的信息很可能被泄露，并且随着大数据的普遍运用，金融机构整理后利用的信息很难被金融信息所有者察觉，并且由于在金融消费的过程中，金融消费者相对于金融机构处于弱势的地位，故消费者很难在互联网的大量信息中准确定位出侵权的金融机构，更难找到消费者被侵权的关键证据。

5 完善我国金融消费者信息权保护制度的途径

把金融消费者信息权保护的问题纳入法律之制中，这也符合依法治国的基本国策，也符合广大群众的利益，探索非诉讼救济制度与诉讼救济制度的融合发展，具体我认为包含以下几点：

5.1 关于完善非诉制度的救济

在当今信息化社会迅速发展的时代，面对互联网的实际经营者、终端实际控制者等的侵权行为，所涵盖的利益相关者较为分散，单纯的依靠诉讼机制不足以更好的保护金融消费者的权益，所以需要在非诉讼救济方式上找到突破口。

首先，制定与探索金融信息调解协商制度。电子金融行业是数据信息技术与金融业的融合体，由于它们的综合性较高，普通的调解机构由于金融与网络技术上的专业性程度较低且不能满足现状调节机制，故应挑选一批高技术、高水平的网络技术人员、金融行业人员、法律从业相关人员组建一个专业化的团队，这将会提升纠纷调解的效率，同时也会低司法与维权成本。

其次，建立线上金融纠纷调解媒介。因为线上金融服务提供者与一般金融服务提供者有所不同，它与消费者不能面对面的交流，只能通过计算机等专业设备交流，故当纠纷出现时，金融机构往往对于消费者的协商结果关注度偏低，这就使得对于金融消费者信息权益保护的效果较差。故建立基于互联网纠纷的处理与调解媒介，可在一定程度上提高金融机构的处理效率。

最后，大力提倡网络曝光存在违法行为的金融机构。消费者对于金融机构而言维权能力较为薄弱。对影响恶劣的存在违法行为的线上金融机构予以适度曝光，可以提高金融机构的处理效率，从而更好的维护金融消费者的合法权益。

5.2 关于完善司法制度的救济

5.2.1 设立举证责任倒置制度

金融消费者维权最实际的问题就是举证受限，在举

证方面可能捉襟见肘。值得注意的是，无论是从资金还是从资源方面考虑，金融机构都占据着主动，其具有相比于消费者较强的举证能力，采取举证责任倒置这一法律制度，有利于更好的保护消费者，以便更好的约束金融机构的责任，由于消费者在金融关系中处于弱势群体的地位，此种做法将会极大的提高金融消费者在金融交易中的地位。另一方面，金融信息遭到泄露通常是信息使用人疏忽或者并未充分履行信息保护职责所导致的，要求金融机构承担举证责任，也有助于形成一道金融信息的使用人对于他人金融信息保护的安全屏障。

5.2.2 适用惩罚性赔偿制度

我国对于金融消费者信息权的保护与救济通常是按侵权案件进行处理与审判，故相关法院可以向金融机构发放一些实例并对其进行法律知识教育，增强金融机构人员自身的专业素养以及机构人员的法律责任感；另外，对于侵害消费者金融信息的事件，仅靠刑法和一些分散的相关法律等，并不能全面的对抗不法分子对消费者信息权益的伤害。本文作者认为，就民事方面而讨论，若立法可以加强对这些不法行为的经济惩罚力度，并制定一些列更为严格的相关措施，那将极大程度上遏制此类违法行为，因为侵害金融消费者信息权的不法分子往往受各种利益的驱使，所以利用较为严格的惩罚性赔偿能在一定程度上有效减少此类行为的发生，从而能够全面保护金融消费者的权益。

【参考文献】

- [1]杨涛. 数字化时代的金融消费者权益保护如何着力[J]. 中国信用卡, 2021(5): 45-47.
 - [2]秦子祥. 论 P2P 网络借贷金融消费者权益保护[J]. 广西质量监督导报, 2021(4): 289-290.
 - [3]张雅洁. 论农村金融消费者权益的法律保护[J]. 山西农经, 2021(5): 187-188.
 - [4]梁伟民. 金融机构要抓实金融消费者权益保护[J]. 农村金融研究, 2021(3): 80.
 - [5]张凯. 金融科技: 风险衍生、监管挑战与治理路径[J]. 西南金融, 2021(3): 39-51.
 - [6]杨东、顾雷. 数字经济时代金融消费者信息保护的核心要素[J]. 清华金融评论, 2021(2): 44-47.
 - [7]邢会强. 大数据时代个人金融信息的保护与利用[J]. 东方法学, 2021(1): 47-60.
 - [8]姬鸣絮. 我国金融监管模式法律制度研究[J]. 时代金融, 2020(35): 9-11.
- 作者简介：郭弋铭（1998.12—），男，汉族，籍贯：北京人，北京工商大学大学法学院，23 级在读研究生，硕士学位，专业：经济法学，研究方向：财税法。