

责任编辑：王效端 张菊香
责任校对：李俊英
责任印制：丁淮宾

图书在版编目 (CIP) 数据

中国金融消费者保护报告. 2019/盛松成主编. —北京：中国金融出版社，2019. 9
ISBN 978 - 7 - 5220 - 0260 - 6

I. ①中… II. ①盛… III. ①金融市场—消费者权益保护—研究报告—中国—
2019 IV. ①D922. 280. 4②D922. 294

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 192141 号

中国金融消费者保护报告 2019

Zhongguo Jinrong Xiaofeizhe Baohu Baogao 2019

出版 中国金融出版社
发行

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com> (010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 保利达印务有限公司

尺寸 185 毫米×260 毫米

印张 10.75

字数 200 千

版次 2019 年 9 月第 1 版

印次 2019 年 9 月第 1 次印刷

定价 41.00 元

ISBN 978 - 7 - 5220 - 0260 - 6

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

编辑部邮箱: jiaocaiyibu@126.com

原创声明

本报告系中欧陆家嘴国际金融研究院的独立原创研究成果，捐赠方不干涉报告的原创性，感谢平安普惠的捐赠支持。

序

对我国现阶段而言，金融消费者保护刚刚起步，任重而道远。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。在推动金融法制建设过程中，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，研究院自2013年伊始，持续对中国的金融消费者保护问题予以关注和研讨。历年来，我们编写年度金融消费者保护研究报告，举办金融消费者保护的十佳案例评选，并且每年组织召开金融消费者保护论坛，广邀学界与业界的各位学者专家来畅所欲言、建言献策。同时，通过不懈的努力，当前我们的金融消费者权益保护十佳案例评选活动已经形成了一定的规模，参选单位来自全国30多个不同的地区，涵盖了商业银行、司法机关、监管部门以及互联网金融机构等多个层面，形成了一定的社会影响力和宣传效果。

2019年，得益于平安普惠的捐赠，中欧陆家嘴国际金融研究院继续深入开展金融消费者保护研究与探索，最终使这份《中国金融消费者保护报告2019》得以呈现。本报告是中欧陆家嘴国际金融研究院独立原创的研究成果，感谢平安普惠给予的宝贵支持。

本报告分为三个部分。第一部分是三个主题报告，分别为：“保护投资者权益，完善债券违约的防范和处置机制——以银行间债券市场为例”“金融消费者隐私保护法律问题研究——国际经验与中国道路”以及“信贷领域的金融消费者保护研究：机制反思与发展路径”，第二部分是关于2017

年、2018年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十佳典型案例。

在第一部分的主题报告中，我们提供了三份研究报告。主题报告一聚焦于债券市场的投资者权益保护问题，指出由于银行间债券市场成立之初便定位为机构间市场，强调投资者的自我保护，对发行人违约的防范和处置机制尚不够完备，因而尚未形成与市场发展阶段相适应的投资者保护规范体系。为深化供给侧改革，有必要从多个方面完善债券违约风险的防范和处置体系。主题报告二关注金融消费者的隐私权保护问题，近年来金融消费者隐私权受侵害事件频发，相关个人信息、账户隐私、财产隐私、交易隐私等倒卖活动猖獗，为电信诈骗等犯罪行为的滋生和蔓延提供了温床。为了解决上述问题，国家先后出台了多部相关法律和司法解释，但是金融消费者隐私保护的现状仍不乐观。本报告的研究目的即为结合欧美在金融隐私和个人金融信息领域的立法实践，探讨中国金融消费者隐私保护的法治路径。而主题报告三则重点研究信贷领域的金融消费者保护。我国信贷领域呈现出借人和借款人多元化、市场规模稳步较快增长、金融科技应用创新与场景化生态体系构建驱动等鲜明特点，已成长为全球规模最大的市场。但由于多数金融消费者缺乏专业金融知识，使之对金融风险的理性认识不够充分，缺少抗风险能力，使得信贷领域的金融消费者权益保护问题凸显。课题研究指出中国信贷领域的金融消费者保护应遵循循序渐进、逐步完善的路径，制度设计要从实际现状出发，充分考虑中国金融消费者非理性行为的特点，对国外经验进行有针对性的取舍，逐渐确立起从监管机构、行业协会、消费者组织到司法机关，综合性、全方位、具有可操作性与执行力的金融消费者保护法律机制。

本报告的第二部分梳理、汇总了2017年、2018年各类涉及金融消费者权益保护的法律法规和监管政策，有利于读者了解其法律渊源和历史演变。我们对这些规则进行了简单的评述，也便于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“2018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的剖析，可以帮助读者更为直观地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。

参与编写《中国金融消费者保护报告2019》的包括刘功润、王鑫、孙丹、史广龙及朱小川等人。由于我们水平有限，其中可能有不少错误和疏漏之处，恳请读者谅解并向我们提出宝贵意见。我们衷心希望在广大读者的关心和支持下，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。

上海市人民政府参事、中欧陆家嘴国际金融研究院常务副院长

盛松成

2019年7月

目 录

第一部分 主题报告

主题报告一 保护投资者权益，完善债券违约的防范和处置机制

——以银行间债券市场为例	3
一、我国债券市场发展和债券违约概况	3
二、债券投资者保护尚未形成与市场发展阶段相适应的规范体系	6
三、深化供给侧改革，完善债券违约风险的防范和处置体系	17
四、结论	36

主题报告二 金融消费者隐私保护法律问题研究

——国际经验与中国道路	39
一、不容回避：中国金融消费者隐私保护制度的现实问题	39
二、美国经验：专门立法下的金融消费者隐私保护	43
三、权力制衡：美国金融隐私与国家安全的冲突与协调	48
四、欧盟立场：统一立法下的金融消费者个人信息保护	54
五、中国道路：金融消费者隐私保护的未來路径	64

主题报告三 信贷领域的金融消费者保护研究：机制反思与发展路径

一、现行法律制度下金融消费者面对的信贷领域风险	70
二、信贷领域金融消费者保护的理论基础	78
三、信贷领域金融消费者保护的國際经验	80
四、我国信贷领域金融消费者保护现状与问题	85
五、中国信贷金融消费者保护机制的重构：改革与建言	91

第二部分 2017 年、2018 年中国金融消费者/投资者保护政策动态与述评

第一篇 2017 年、2018 年中国银行业、信托业金融消费者保护	103
一、2017 年中国银行业、信托业金融消费者保护	103
二、2018 年中国银行业、信托业金融消费者保护	108
第二篇 2017 年、2018 年中国证券市场中小投资者保护	112
一、2017 年中国证券市场中小投资者保护	112
二、2018 年中国证券市场中小投资者保护	115
第三篇 2017 年、2018 年中国保险消费者保护	119
一、2017 年中国保险消费者保护	119
二、2018 年中国保险消费者保护	124
第四篇 2017 年、2018 年中国非正规金融消费者保护	126
一、2017 年中国非正规金融消费者保护	126
二、2018 年中国非正规金融消费者保护	129

第三部分 金融消费者权益保护典型案例

案例一 手机中病毒致借记卡盗刷案	135
案例二 金融机构怠于删除客户不良信息被判侵犯名誉权	138
案例三 银行应与客户约定电子密码器支付限额并风险揭示	
——施俐华诉中国工商银行股份有限公司上海市水电路支行案	140
案例四 成功劝诫客户放弃投资高风险网贷平台	143
案例五 办理电信套餐导致信用记录“被结婚”案	145

案例六	非正规渠道办理信用卡形成逾期案	148
案例七	银行机构未经消费者同意擅自开通手机银行业务案	150
案例八	银行机构虚假宣传导致客户损失案	152
案例九	银行代销理财产品纠纷案	154
案例十	假冒银行名义发放贷款的电信网络诈骗案	157