

2017 年度
上海市浦东新区人民法院
金融消费者权益保护
审判白皮书

上海市浦东新区人民法院

二〇一八年三月

2017年度上海市浦东新区人民法院 金融消费者权益保护审判白皮书

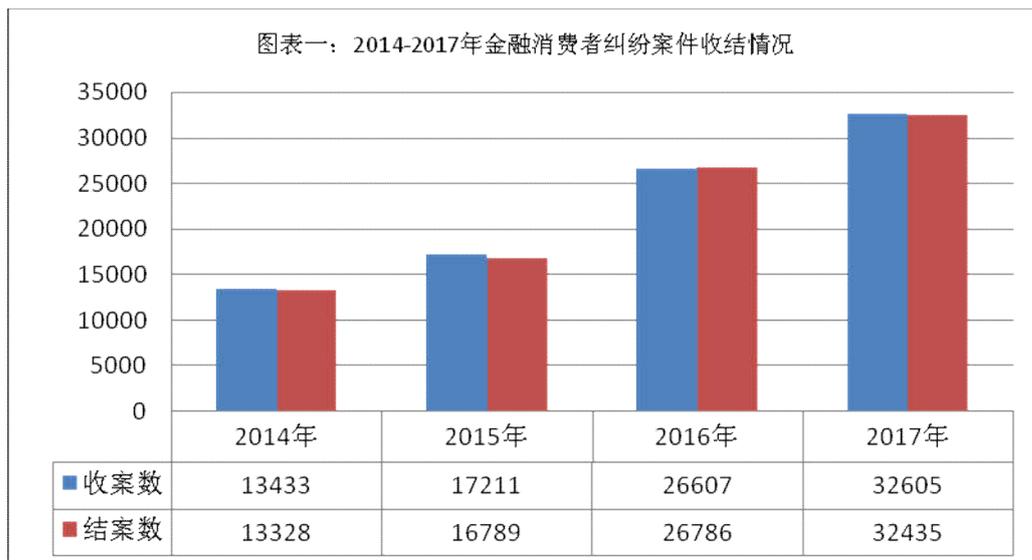
一、金融消费者纠纷案件基本情况和主要特点

(一) 金融消费者纠纷案件基本情况

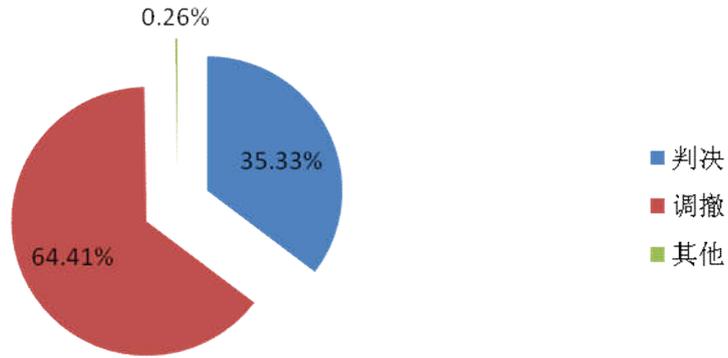
1. 案件收结情况

2017年，我院共受理该类案件32,605件，收案数量较2016年同比上升22.54%；共审结该类案件32,435件，结案数量较2016年同比上升21.09%。收案数与结案数均为历年最高，审结率亦呈显著增长趋势。（见图表一）

从该类案件的结案方式来看，以判决方式结案的11,459件，占比35.33%；以调解和撤诉方式结案的20,891件，占比64.41%，较2016年度有明显增加，审判效果良好；以其他方式结案的85件，占比0.26%。（见图表二）

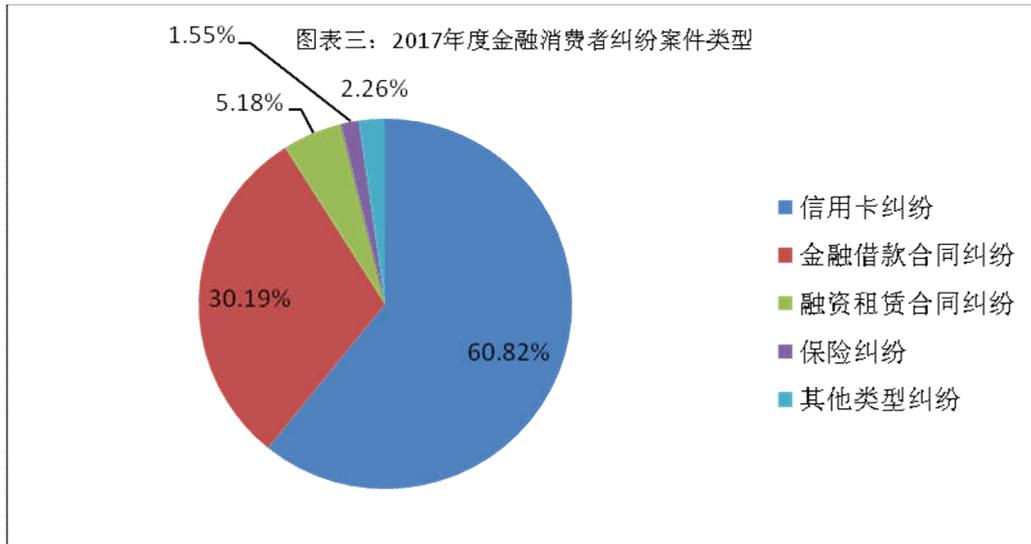


图表二：2017年度金融消费者纠纷案件结案情况



2. 案件类型

从案件类型来看，在受理的 32,605 件金融消费者纠纷案件中，以信用卡纠纷的数量最多，共 19,830 件，占比 60.82%，收案数较 2016 年同期增长了 79.57%，增幅非常显著。以金融借款合同纠纷的数量次之，共 9,845 件，占比 30.19%，收案数较 2016 年同期下降了 24.01%，在金融借款合同纠纷中又以汽车金融贷款违约纠纷为主，共 7,791 件，占比 79.14%。另外，融资租赁合同纠纷 1,689 件，占比 5.18%；保险纠纷 506 件，占比 1.55%；其他类型纠纷 735 件，占比 2.26%。（见图表三）



3. 涉诉金融机构主体类型和数量情况

在受理的 32,605 件金融消费者纠纷案件中，涉以下机构主体的案件量分别为：银行案件 21,100 件，汽车金融公司案件 7,791 件，融资租赁公司案件 1,689 件，保险公司案件 506 件，小额贷款公司案件 304 件。除以上传统机构主体外，涉互联网金融和理财投资的案件数量都呈增长趋势。其中，涉金融信息服务公司案件 568 件，涉及机构主体 41 家；涉资产管理公司案件 187 件，涉及机构主体 31 家；涉投资管理公司案件 95 件，涉及机构主体 33 家；涉股权投资基金公司案件 28 件，涉及机构主体 10 家。其他还包括涉担保公司案件 30 件、涉证券公司案件 19 件，涉保理公司案件 23 件，涉典当公司案件 6 件。（见图表四和图表五）



（二）金融消费者纠纷案件主要特点

随着互联网技术对金融业务的渗透及信息化技术的推进，金融交易模式和金融服务能力不断革新，因金融交易活动而产生的纠纷的特点也随之变化。从2017年金融消费者纠纷案件基本情况来看，该类案件呈现以下特点：

1. 信用卡纠纷增幅显著，金融借款合同纠纷多集中于中小企业贷款、车辆贷款等方面。一方面，信用卡纠纷比重增大。2017年我院受理的信用卡纠纷在涉银行类案件中占比高达93.98%，其原因在

于信用卡网上业务迅速发展促使网上申请流程简便、快捷，随之也降低了银行对申请人的信用状况、经济基础等方面的审查程度，致使信用卡纠纷急剧增多。另一方面，金融借款合同纠纷大幅减少。2017年我院受理金融借款合同纠纷9,845件，较2016年同期下降了24.01%，其原因主要在于2012年、2013年开始因钢贸而爆发的银行金融借款案件已逐渐处理完毕，使得相关纠纷数量显著减少。现金融借款合同纠纷主要集中于中小企业资金周转贷款、车辆贷款、信用贷款、购房贷款及消费贷款等方面，其案件数量逐渐趋于稳定。

2. 人身保险合同纠纷增多，外地保险公司应诉率低、调撤难度较大。一方面，在涉保险类案件中，随着公众健康保障意识的加强，投保重大疾病险、意外伤害险等人身险的数量明显增多，兼之保险公司对保险条款的解释不够充分，人身保险合同纠纷数量随之增多，由此导致人身保险合同纠纷审理压力增大，案件难度增加。另一方面，外地保险公司作为当事人的案件比例较大幅度提高，但因其对上海保险政策了解不充分以及应诉积极性较低，导致案件审理中外地保险公司应诉率低，调撤难度大。

3. 涉互联网金融纠纷数量快速上升，案件类型由网络借款向众筹、理财等多样化转变，刑民交叉问题进一步凸显。我院受理的涉互联网金融纠纷数量从2016年的329件增加到2017年的568件，互联网金融机构主体亦由2016年的27家增长至2017年的41家，均呈现快速上升趋势。涉互联网金融纠纷的内容从单纯的网络借款逐渐向互联网众筹、互联网理财等方向发展，纠纷内容趋向多样化与复杂化。在互联网技术革新的快速推动下，互联网金融往往面临着法律规范缺失及金融监管不足的困境，极易诱发非法吸收公众存

款、非法集资等犯罪，因此涉互联网金融纠纷刑民交叉问题非常突出，司法审判难度增大。

4. **涉融资租赁公司纠纷增长态势趋于平缓。** 我院受理的融资租赁合同纠纷数量在 2011 年至 2015 年期间共 922 件，2016 年骤增至 1,614 件，2017 年则缓慢增至 1,689 件，涉及的融资租赁公司也由 2016 年的 33 家增至 2017 年的 55 家。融资租赁纠纷的发展趋势表明，融资租赁业务在 2016 年急剧扩张，从缓慢发展期进入爆发期，2017 年后，融资租赁类纠纷数量相对稳定，体现了融资租赁行业法律合规工作逐渐趋于成熟，融资租赁公司内部风控制度逐渐建立，常态性的业务操作模式具有一定规范性，融资租赁合同纠纷案例示范效果良好。

5. **金融创新引发的金融消费者群体性纠纷增多。** 除了涉传统金融机构的金融消费者纠纷案件外，理财、证券、衍生品等涉及金融创新的纠纷逐渐显现。特别是涉及投资理财类纠纷，由于金融消费者投资理财需求增强，但往往又对新型金融投资风险认识不足，故极易引发消费者集体主张权利的纠纷。该类纠纷涉案人数众多、金额较大，且被告通常已涉及经济犯罪，当事人情绪较激动，社会整体影响较大，故容易引发群体性诉讼。

二、金融消费者纠纷案件反映的问题

随着我国金融体制改革的深化以及互联网市场的蓬勃发展，金融产品服务的内涵也发生了重大变化。同时，因立法相对滞后、金融产品服务提供不规范及金融消费者风险意识较弱等原因，金融消费者纠纷案件的审判亦面临挑战。我院在审理该类案件过程中发现如下问题：

1. 因信用卡持卡人未尽谨慎保管义务而引发纠纷

有的持卡人在使用信用卡时未尽到审慎注意义务，引发信用卡盗刷纠纷。实践中，信用卡持卡人的合同义务包括保证银行卡在其控制范围内，保证账号密码安全、提供正确的身份信息和联系方式、审慎使用信用卡、信用卡遗失后及时挂失等义务。若因信用卡持卡人未能谨慎保管信用卡（如卡片遗失、泄露密码等）而产生一定的盗刷损失，则应根据其责任大小承担相应的法律后果。

2. 保险公司与投保人因如实告知义务的履行而引发纠纷

随着公众健康保障观念的加强，人身健康险领域的保险纠纷数量逐渐增长。实践中，当被保险人发生保险责任范围内的重大疾病时，保险公司往往以投保人未履行如实告知义务而拒赔。如实告知义务的设计目的在于合理分配保险公司与投保人之间搜集风险评估信息的责任，投保人如实告知义务的履行程度以“询问”和“明知”为限。例如，投保人在投保前实际已经患有心脏疾病，且在投保单上关于五年内是否患病和住院均勾选了“是”，而保险人未对该项回答进一步核实就作出承保决定，应视为保险人放弃了要求投保人告知该事实的权利，故不得再以投保人未尽如实告知义务为由解除保险合同。另外，常见化的症状是否属于须告知的疾病范围尚无定论，故该症状是否属于如实告知义务范围亦较难界定。例如，甲状腺结节发病率较高，已被视为常态化症状，故投保人在保险单中未勾选甲状腺疾病选项，后投保人因甲状腺癌这一重大疾病申请理赔时，保险公司以投保人未履行如实告知义务而拒赔遂引发纠纷。

3. 因“网络拼车”行为而引发保险理赔纠纷

随着“网络拼车”迅猛发展，涉“网络拼车”交通事故保险赔

偿案件数量也呈增长趋势。例如，投保人就其车辆向保险公司投保机动车商业险，保单上载明使用性质为“非营业个人”，后又使用该投保车辆在某拼车平台接受拼车订单，搭载拼车乘客，期间发生交通事故造成车辆损失，要求保险公司在商业险中车损险范围内予以赔付。保险公司认为，投保人以“非营运性质”为其车辆投保，但实际使用投保车辆从事网约车服务并收取费用，改变了车辆的非营运性质，导致车辆危险程度显著增加，因此拒绝赔付。法院认为，“网络拼车”过程中发生交通事故，应结合合乘时间、收费性质及行车路线等因素来认定其是否属于营运性质，有无显著增加车辆危险，若保险公司未能证明投保人的“网络拼车”行为导致车辆危险程度显著增加，则拒赔理由不成立。

4. 网络销售保险中因涉及电子保单而引发纠纷

随着互联网的迅猛发展，保险服务开拓了网络营销新渠道，高效、便捷的操作方式为网络保险带来新机遇的同时，也加大了网络保险的风险。保单通过网络销售，整个在线投保流程均在互联网上操作实现，包括选择保险产品、投保、生成电子保单、核保及网上银行支付保费等，网络载体的虚拟性加大了对投保人身份识别的风险。传统保险合同通常由投保人本人的签名来确定投保人的身份及其投保的真实意思表示，但网销保险使用电子保单，无需投保人书写签名，虽然电子签名具有同等效力，但因技术等因素制约，保险公司和第三方网络平台都难以确保电子签名为投保人专有和仅由投保人控制，难以核实电子签名是投保人的真实意思，在计算机终端实施操作、缴纳保费的人与实际的投保人可能并非同一人，易因投保意愿难确定而引发保险合同有效性认定的纠纷。

5. 因金融机构提供金融产品存在瑕疵而引发纠纷

随着公众理财意识增强，理财市场蓬勃发展，新型金融产品层出不穷，但是因为产品的设计及销售规范未完善、义务履行不到位致使涉诉风险显著增加。有的金融机构在销售金融产品时，未遵循适当性规则，过度强调产品的投资收益功能，弱化产品风险。例如，金融机构工作人员将保险介绍成定期储蓄、基金等银行同类理财产品，或者利用存款、利息等术语对金融消费者进行误导，致其在未能准确理解金融产品风险的情况下购买了与其自身风险评估不匹配的产品。因此，金融机构在销售金融产品时未尽到风险提示义务，也未尽到相关合同解释说明义务，导致金融消费者并不知道所购产品性质，则可能被认定为侵害了金融消费者的知情权。有的金融机构未及时履行其附随义务，致使金融消费者遭受损失。例如，金融消费者未收到书面理财合同而无法知晓具体交易时间节点，在致电金融机构询问后均未获明确、完整回复，致使金融消费者赎回迟延而遭受损失。又如，金融消费者以书面形式通知变更收益账户，但金融机构未及时在系统中为金融消费者更新收益账户致使其遭受损失。

6. 因 P2P 网络贷款平台融资不规范而引发纠纷

近年来涉 P2P 平台网络贷款案件数量上升趋势明显。除为借款方、出借方提供居间服务，促成双方达成借贷合同的正规交易模式外，债权转让、“影子银行”、“隐性”担保、债权拆分、期限错配等交易模式的效力均存在争议。有的 P2P 平台的居间行为失范，未能对借款人资质、融资项目的真实性和合法性作必要审查，使得出借人无法收回借款本金获取利息引发大量纠纷。P2P 纠纷网络贷

款纠纷中多有当事人不适格问题，增大案件审理难度。例如，P2P平台作为原告向借款人主张权利，由于P2P平台并非出借人，可能存在原告主体不适格的问题；借款人作为原告起诉P2P平台，要求确认相应借款合同无效、不成立或者请求撤销借款合同的，也存在被告主体不适格的问题。另外，P2P平台服务费收取缺乏明确的监管规则，有的P2P平台在借款人到期不能偿还借款时，向出借人垫付借款本金和利息后，取得债权人地位向借款人主张垫付的借款本金、利息以及居间服务费，借款利率虽未超过24%，但利息与额外收取的服务费两者叠加后往往突破法律允许的民间借贷利率24%上限。

三、我院金融消费者权益保护的主要实践

（一）衡平保护金融消费者的合法权益，积极营造良好的营商环境

1. 贯彻依法保护金融消费者权益的审判新理念

金融机构在市场地位、信息获取能力、议价能力等方面相较于金融消费者处于一定的优势地位。金融司法在依法保护各方当事人利益的同时，审慎认定金融合同格式条款的效力，严格审查金融机构信息披露义务和风险告知义务的履行，合理分配举证责任，依法规制金融机构的市场行为，提升金融消费者的风险辨识能力，体现对金融消费者倾斜保护的审判理念。

2. 注重金融消费者权益保护的力度与限度

树立依法保护金融消费者权益的基本理念，在加强对金融消费者权益保护力度的同时，司法应注意到对金融消费者权益保护的限度，维护好买者自负和交易适当性之间的平衡，处理好交易安全和

交易效率之间的冲突，合理分配金融机构与金融消费者之间的权利义务，既有力保障金融消费者的合法权益，又充分尊重契约精神及金融交易规则，促进金融市场健康有序发展。

3. 尊重金融交易规则保障金融机构的自主经营权

金融机构具有独立商业判断的能力，在合同缔约自由、交易合法合规的前提下，司法审慎介入金融机构的市场行为，充分保障金融机构的自主经营权，尊重缔约各方的意思自治，尊重市场规则与行业惯例，为金融交易各方形成合理、稳定的市场预期，引导金融市场理性、健康、繁荣发展，积极构建良好的法治化营商环境。

（二）精心审理各类新金融案件，发挥司法裁判价值引领作用

1. 积极培育精品案例

随着信息化技术的快速推进及金融市场的创新发展，金融消费者纠纷类型呈现多元化、复杂化发展趋势，涉“超级网银”、“快处易赔 APP”、“网络质押自助贷款”、“网销保险”、“换汇还贷”、“网约车、网络拼车、有偿代驾”保险等新类型案件不断涌现。通过对新类型案件的精心审理，进一步明晰金融消费者纠纷的司法裁判规则，着力构建从个案裁判到类案规则，从实践经验到司法解释，最终推动立法完善的渐进模式，发挥司法规范和引导金融市场有序发展的职能作用。

2. 积极开展前瞻性调研

不断发掘金融消费者纠纷的前沿问题，坚持问题导向，从理论高度展开前瞻性调研，就金融消费者的安全权、知情权、选择权、公平交易权、隐私权、求偿权等基本权利及其司法保护展开细致研究，对“互联网+”、新类型担保、新类型融资等金融业态的新情况、

新问题开展专项调研，组织撰写各类课题、学术论文、司法统计分析等，开展类案研究，统一司法思路，努力构建符合司法实践的金融消费者权益保护原则、方法及路径，不断增强对金融创新的洞察力、对金融风险的预见力以及对金融秩序的引导力。

3. 积极发挥审判延伸职能

通过定期编撰金融庭交流刊物、向金融监管机构和金融机构发送司法建议、发布金融审判白皮书和典型案例等方式引导金融机构诚信化制度建设，完善金融机构信息披露机制，优化金融交易权利义务配比，健全金融消费者投诉保障渠道，不仅体现人民法院规范金融秩序、防范金融风险、降低实体经济融资成本、保护消费者合法权益的金融审判价值追求，也为自贸区金融改革的创新、上海金融中心的建设、“一带一路”的推进以及法治化营商环境构建提供有力的司法保障。

（三）共建多元化纠纷解决机制，探索金融消费者权益保护新路径

1. 发挥“三合一”金融审判机制作用，实现金融消费者权益保护的集约效应

探索建立金融商事、刑事与行政“三合一”金融审判工作机制，提高金融审判权威、优化金融司法资源配置、提高金融审判质效。通过构建符合金融案件专业性、复杂性特点和审判规律的金融审判工作机制，节约司法资源和诉讼成本，有效推动金融商事、刑事与行政交叉案件的协调处理，严厉打击非法集资等金融犯罪行为，及时化解群体性金融消费者纠纷案件，统一金融案件裁判标准，发挥金融风险预警和防范功能，提升对金融消费者的司法保护力度，形

成集约化、一体化、综合化的金融消费者权益保护新路径。

2. 推进现代化信息技术的有效运用，助力金融消费者纠纷高效化解

将现代化信息技术运用于金融审判实践，秉持“依法、自愿、等同、规范”的原则，积极探索“小鱼易连”等远程互联网技术实现审判和调解，缩短案件审限，提升审结效率；积极利用庭审语音转化等智能化辅助系统，实现庭审记录的准确性高效性；积极运用高科技法庭，通过庭审直播、互联网直播、图文直播等形式增加审判的透明度，着力健全阳光司法；综合运用司法大数据信息手段，对类案信息进行采集分析，形成长效工作机制、优化审判管理、提升审判质效。

3. 建立多元化纠纷解决机制，汇力多方保障金融消费者合法权益

以专业化审判管理为基础，充分汇总各类社会调解资源，共建多元化纠纷解决机制，快速高效和平化解金融消费者纠纷，缓解金融审判压力。针对银行、保险、证券等纠纷，积极探索建立与金融监管机构、消费者权益保护委员会、同业公会等部门的联动合作工作机制；有效拓展诉调对接模式，与上海商事调解中心、上海市金融消费纠纷调解中心、上海浦东新区东方调解中心合作共建平台，充分发挥行业调解、律师调解、专业机构调解在金融消费者纠纷处理中的积极作用，创新金融消费者纠纷解决机制，多方合力保障金融消费者的合法权益。

四、进一步加强金融消费者权益保护的对策及建议

（一）强化金融消费者风险防范意识

金融消费者应具备基本的金融常识和金融素养。对投资理财、储蓄保险、证券投资等业务中常见的金融概念应予熟知，特别针对互联网背景下形成的新类型金融消费业务，应在开通和使用前详细了解业务特点和业务流程，明晰相应的交易规则和交易风险，审慎选择与自身交易能力和风险承受能力相匹配的产品和服务。同时，金融消费者应树立正确的风险收益观，了解非法集资等犯罪行为的基本特征，警惕各类“无风险高收益”、“保本保收益”的金融产品推介，不断加强风险防范意识，保护自身合法权益。

（二）加强金融消费行为引导

金融消费者金融素养的提升有赖于金融交易制度的完善。构建金融司法、行政监管、消费者权益保护委员会、金融行业协会、金融机构等多方联动合作机制，联合街道、居委会开展形式多样的金融消费者知识培训；加强对保险、银行、证券等金融领域基本法律制度的宣传；拓展宣传途径，提升金融消费者对现代金融产品、服务的辨识能力、对新类型金融消费业务的风险防范能力，培育金融消费者的理性消费理念及契约精神。

（三）规范金融交易合同文本

金融机构应进一步完善其合同文本设计，最大程度地消除交易风险。其一，力求合同条款措辞简洁、明了，对于专业概念和术语应通过专门释义条款进行明确的说明。其二，强化合同自由、意思自治的缔约理念，合同条款应充分反映双方当事人缔约过程中的真实意思表示。其三，严格审查合同条款的合法性，对于约定利率畸高、显著背离实际损失、预扣本金或者利息、变相高息等规避利率保护上限的合同条款应依法予以调整，有效降低实体经济的融资成

本。其四，加强对格式条款提示说明义务的履行，对免除金融机构自身责任、加重金融消费者责任以及排除金融消费者主要权利的条款应进行筛选和涤除。

（四）促进金融交易附随义务的履行

对于新类型金融业务，金融机构和金融消费者在履行各项约定义务的同时，亦应积极履行通知、协助、保密等在金融交易过程中的附随义务。首先，金融机构在与金融消费者缔约前，应就具体的业务模式及操作方式进行明确的说明，使金融消费者充分了解其所使用的服务及相关服务提供方。其次，金融机构应如实告知交易风险。在互联网背景下，金融交易过程可能无需凭借物理载体，仅需通过信息的交互即可完成，这在提升交易效率的同时也放大了交易风险，故金融机构在开通该类业务时应将相关风险告知金融消费者。最后，金融机构和金融消费者都负有及时通知义务，金融机构应及时通知金融消费者实时交易信息，金融消费者亦负有不实信息的及时通知义务。

（五）完善金融交易的安全保障措施

金融机构对其提供的金融产品与服务应当采取必要的安全保障措施，防止金融消费者的资金被不法分子盗取或骗取，亦应确保金融消费者个人信息的保密与安全。特别在互联网支付环境下，针对技术升级所带来的支付风险溢扩，金融机构比起金融消费者更有能力、也能用更为低廉的成本来弥补风险，若因技术手段滞后所导致的风险溢扩责任应由金融服务提供者承担，以此促进相关技术措施的更新与完善，提升对金融消费者权益的保障力度。

上海市浦东新区人民法院

地址：上海市浦东新区丁香路 611 号

邮编：200135

电话：86-21-38794518

网址：www.pdgy.gov.cn

