

互联网金融 消费者权益保护研究

——基于行为金融监管的视角

尹优平 盛浙湘◎著

Research on the Protection of
Consumer Rights of Internet Finance

 中国金融出版社

互联网金融 消费者权益保护研究

——基于行为金融监管的视角

尹优平 盛浙湘 著

Research on the Protection of
Consumer Rights of Internet Finance

 中国金融出版社

责任编辑：张 铁

责任校对：张志文

责任印制：张也男

图书在版编目 (CIP) 数据

互联网金融消费者权益保护研究：基于行为金融监管的视角(Hulianwang Jinrong Xiaofeizhe Quanyi Baohu Yanjiu: Jiyu Xingwei Jinrong Jianguan de Shijiao) /尹优平, 盛浙湘著. —北京：中国金融出版社, 2017. 6

ISBN 978 - 7 - 5049 - 8914 - 7

I. ①互… II. ①尹…②盛… III. ①互联网络—金融法—研究—中国②消费者权益保护法—研究—中国 IV. ①D922. 280. 4②D923. 84

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 036804 号

出版
发行

中国金融出版社

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 北京侨友印刷有限公司

尺寸 185 毫米×260 毫米

印张 21

字数 360 千

版次 2017 年 6 月第 1 版

印次 2017 年 6 月第 1 次印刷

定价 68.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 8914 - 7

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010)63263947

非常高兴看到《互联网金融消费者权益保护研究》一书就要与读者见面了，本书是尹优平研究员从事互联网金融行为监管理论研究及金融消费者权益保护工作实践有机结合的重要成果，书不厚却体现着作者与时俱进的时代感和强烈的社会责任感！

随着世界多极化、经济全球化、文化多样化、社会信息化深入发展，互联网对人类文明进步发挥着越来越重要的促进作用。近年来，互联网金融的蓬勃发展催生了大量的金融创新产品，显示了旺盛的生命力和不懈的创造力，互联网金融已日益渗透到人民生活的方方面面。从国际经验来看，互联网金融在美国、英国、日本等发达国家发展迅猛，已成为一种新的趋势和新的方向。从我国发展情况来看，互联网金融展现出强劲的发展势头，更有着巨大的发展需求和肥沃的发展土壤。今天，“互联网+”行动计划已作为国家层面的重要战略，代表着未来全新的生产和生活方式，互联网金融的发展前景一片欣欣向荣。从互联网金融的效能作用看，互联网金融的创新发展降低了交易双方的交易成本，弱化了金融中介的作用，提升了金融服务的效率与便捷性，满足了消费者个性化的金融需求，促进了普惠金融的发展，使得更多的人可以参与并享受到金融活动的福利。但是随着互联网金融规模的扩大、参与人数的增加，金融混业、跨界、脱媒

等现象的加剧，互联网金融缺乏监管、法律定位不明确等问题日益凸显，互联网金融的一些独特风险不仅可能影响金融市场的稳定和宏观调控的效果，而且可能对现有金融监管体制产生影响并形成挑战。

2015年以来，国家更加重视规范和发展互联网金融，先后出台了一系列政策措施以促进互联网金融行业健康持续发展。2016年被称为互联网金融行业的“监管元年”。这一年，互联网金融监管细则频发，监管层开始着力解决过去一段时间互联网金融野蛮生长所凸显的问题。2017年，互联网金融行业将迎来政策落实年。在此背景下，我们也在思考，究竟采用何种监管模式才能有效地对这个新兴领域进行监管，保障金融消费者的合法权益？在互联网金融快速发展的大趋势下，金融体系必将更为开放，金融市场也将更为活跃，从而对金融监管提出了更高的要求，除了深化侧重于指标管控、综合评价和类别监管的风险管理之外，还需加强对金融机构的行为管控和问题评价，采取有效手段应对机构治理行为失效。但由于我国互联网金融行为监管研究和实践开始较晚，理论研究较少，互联网金融发展的实践上也是初步的，还存在诸多问题。当前，我国的互联网金融发展尚处于初级阶段，对其的监管还不完善，金融消费者权益保护意识也有待提高。成熟市场国家的互联网金融监管经历了较长的发展历程，有很多值得我国借鉴与学习的地方，我们应对国外的经验去粗取精，构建符合我国国情的互联网金融消费者权益保护框架。在实践中，应注重完善互联网金融消费权益保护立法，明确监管主体和监管内容，督促金融产品提供方加强互联网金融业务管理，加强互联网金融消费权益保护的监管协作，构建“多元化”互联网金融纠纷解决体系，推进互联网金融监测和宏观调控，充分利用大数据提高金融消费者权益保护效率，以守住不发生系统性金融风险的底线。因此，为应对互联网金融业快速发展对金融监管提出的新要求，加快以互联网金融消费者权益保护为核心的互联网金融行为监管制度研究就显得十分必要而迫切了。

尹优平研究员正是基于以上背景，紧密结合金融消费权益保护、互联网金融和行为金融监管等基本理论，在分析互联网金融模式和属性的基础上，从行为监管的视角出发，讨论互联网金融的消费者权益保护问题。全书分为理论篇、实践篇和政策篇三大部分，详细论述了互联网金融行为监管发展的背景、现状和趋势，介绍了美国、英国等主要国家的互联网金融行为监管及消费者权益保护的经验和做法，归纳了国内外互联网金融行为监管的实践及发展，对构建以金融消费者权益保护为核心的互联网金融行为监管体系提出了政策建议。全书结构合理，层次清楚，语言流畅，通俗易懂，有着较强的理论及实践参考价值，融入了作者诸多深层次的思考和探索，是目前较全面、系统研究互联网金融行为监管及消费者权益保护的专著。希望本书的出版能够引起更多的人关注和思考互联网金融的行为监管及消费者合法权益的保护，也希望尹优平研究员能够在互联网金融领域和金融消费者权益保护方面继续探索和研究，有更好的研究成果问世。

是为序。

李東榮

中国人民银行原副行长
中国互联网金融协会会长

2017年2月18日

序 二

互联网诞生二十多年来，已经成为作用于人类社会进程的重要力量，给人类生活带来了巨大的变革，深刻地改变着人们的思维方式、生产生活、交流出行、购物娱乐、教育学习等方面。人类社会正全面进入互联网时代。

互联网金融作为互联网与金融的融合，在我国呈现迅速发展的态势。2013 年，我国互联网金融异军突起，被称为“互联网金融元年”；2014 年，互联网金融首次被写入《政府工作报告》，互联网金融正式进入我国经济金融发展序列，成为促进我国经济转型升级的新动力；2015 年，互联网金融在我国得到了进一步发展，规模增长，产品创新，涉及的领域与影响力也越来越大。李克强总理在 2015 年《政府工作报告》中指出，制定“互联网+”行动计划，促进互联网金融健康发展。互联网金融作为“互联网+”的重要组成部分，正式升级为国家重点战略。2016 年，李克强总理在《政府工作报告》中强调指出，要落实“互联网+”行动计划，规范发展互联网金融。

但应当承认，互联网金融在呈现出良好发展态势的同时，也呈现出需要弥补的“短板”和必须规范、完善的地方。它主要体现在以下几个方面：一是互联网金融制度的安排不健全；二是未建立对金融消费权益

的保护机制；三是缺乏对互联网金融的协调监管；四是互联网金融服务的供给不充足；五是互联网金融行业的违法犯罪现象及网络安全问题较突出。

在我国，对传统金融机构曾实施以微观审慎为主导的监管模式和分业监管模式，随着金融业的发展壮大，这样的监管模式已经无法满足互联网金融发展的需要，也难以适应混业经营的发展趋势，因此，适应互联网金融发展的需求，积极探索以消费者保护为核心，建立我国金融业综合监管框架，已成为亟待健全的实践课题。

为了规范互联网金融的发展，2015年7月，中国人民银行等十部门联合发出了《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》，该指导意见提出：互联网金融本质仍属于金融，没有改变金融风险隐蔽性、传染性、广泛性和突发性的特点。加强互联网金融监管，是促进互联网金融健康发展的内在要求。同时，互联网金融是新生事物和新兴业态，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。该指导意见提出，互联网金融监管应遵循“依法监管、适度监管、分类监管、协同监管、创新监管”的原则。为此，必须建立消费者权益保护制度；研究制定互联网金融消费者教育规划，及时发布维权提示；加强互联网金融产品合同内容、免责条款规定等与消费者利益相关的信息披露工作，依法监督处理经营者利用合同格式条款侵害消费者合法权益的违法、违规行为。构建在线争议解决、现场接待受理、监管部门受理投诉、第三方调解以及仲裁、诉讼等多元化纠纷解决机制；细化完善互联网金融个人信息保护的原则、标准和操作流程；严禁网络销售金融产品过程中的不实宣传、强制捆绑销售。

2015年11月，为进一步加强金融消费者权益保护工作，国务院办公厅又发布了《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》，其中专门指出：“坚持审慎监管与行为监管相结合，建立健全金融消

消费者权益保护监管机制和保障机制，规范金融机构行为，培育公平竞争和诚信的市场环境，切实保护金融消费者合法权益。”与一般的金融消费者保护相比，互联网金融具有虚拟性和跨地域、跨行业的特征，使消费者保护工作难度加大。所以，在互联网金融领域实施行为监管，是对互联网金融平台的行为规范和前瞻性的风险控制提出的制度性要求。需要保持互联网金融发展和行为监管之间的适当平衡，顺应当前国际上对行为监管在立法上、监管框架设计上不断提升的趋势，强化对互联网金融消费者的保护。

可以说，2016年是互联网金融监管年。从2015年7月中国人民银行等十部门联合印发《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》，到2016年4月整治工作启动，再到2016年10月13日，国务院办公厅公布《互联网金融风险专项整治工作实施方案》，对互联网金融风险专项整治工作进行了全面部署安排，并要求所有整治工作在2017年3月底前完成。政府对互联网金融行业的整顿规范开始提速，互联网金融监管正从最初的“纸上谈兵”转向政策落实阶段。目的是引导互联网金融在2017年做到健康有序发展。正是在上述政策大背景下，作者从行为监管的独特视角对互联网金融领域的消费者权益保护进行了深入浅出的阐述，并提出了有益的监管对策和政策建议。

本书凝结了作者对当前互联网金融监管的深入思考，既有理论高度，又有丰富的实践案例，读后使人耳目一新，尤其是对互联网金融消费权益保护方面的案例评析能给人以更多的启发和思考。

本书作者具有丰富的理论功底和实践经验，对互联网金融的发展和监管一直保持高度关注。作为探索互联网金融监管的一部力作，本书对于业界拓展互联网金融业务发展思路、提升互联网金融监管水平具有重要的指导意义，有助于进一步推动我国互联网金融发展和监管的研究与实践。特别是在当前中国互联网金融快速发展、业务模式不断创新的年代，该书的

出版可谓正当时，对于规范互联网金融发展环境、确立消费者主权、促进金融普惠、推动经济转型升级、建立互联网金融国际标准等具有重要的战略意义、理论意义和实践价值。

本书仅仅是这方面研究的一个开始，希望金融监管部门及金融从业人员更多地关注这个领域，在培育和建立竞争优势的同时，推动中国互联网金融走向世界，进一步丰富中国经济持续健康发展的内在动力。

曾康霖

中国金融学科终身成就奖获得者
西南财经大学中国金融研究中心名誉主任
2017年3月10日

前 言

互联网金融自 20 世纪 90 年代出现以来，经历了快速发展，出现了诸如第三方支付、网络借贷、众筹融资、直销银行、互联网保险、互联网证券、互联网基金、互联网信托、网络征信、数字货币等多种互联网金融创新产品和经营模式，极大地提高了金融服务的效率与便捷性，为中小企业与低净值个人提供了多样化的融资渠道，使金融服务的覆盖面进一步扩大，推动金融行业大步迈进。

互联网金融与金融息息相关，存在流动性风险、市场风险等金融行业传统风险。同时，互联网金融又不同于传统金融，其具有开放、共享、去中心化、平等、普惠、民主等特点，面临政策风险、信息技术风险和道德风险，因此对它的监管具有特殊性。美国、英国、日本、欧盟等发达国家和地区走在互联网金融发展的前列，颁布了一系列具有针对性的互联网金融法规，并且设立了相关部门与机构进行专门监管，使得互联网金融可以健康、有序地发展。我国的互联网金融起步较晚，形式众多，尤其在近几年呈现出一种爆发式的发展状态，而现有的监管跟不上创新的步伐，直到 2015 年 7 月 18 日中国人民银行等十部委发布了《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》，才使互联网金融摆脱了“缺门槛、缺规则、缺监管”的真空状态。监管漏洞的存在，使许多互联网金融机构有机可乘，侵犯消费者权益的事件屡屡发生。

在互联网金融违法违规事件频繁发生的背景下，我们也在思考，怎样才能有效地对这个新兴领域进行监管，保障消费者权益。当今世界上主流的金融监管体系主要由审慎监管和行为监管构成，审慎监管是指为了维护金融系统的安全稳定，以比率监管、内部控制等作为运营条件，以风险高低为筛选标准的一种监管理念与做法，其出发点是保护金融机构的合法权益，而行为监管是以消费者权益保护为目标，有效保障金融消费者的安全权、知悉权、选择权、公平交易权、索赔权、受教育权等各项合法权益。目前互联网金融领域的突出问题集中表现为部分互联网金融机构屡屡侵害消费者权益，因此行为监管更加有利。

基于上述认识，本书在总结分析互联网金融产品、经营模式及其属性的基础上，从监管的视角，讨论了互联网金融的消费者权益保护问题。全书共分为理论篇、实践篇、政策篇三大部分。其中理论篇包括两章。第一章为互联网金融消费者权益保护的源起，对互联网金融、消费者权益、行为监管、审慎监管的概念进行了界定，总结了互联网金融的发展过程与新常态，讨论了互联网金融消费者权益保护的背景和意义、挑战与风险以及面临的新问题，并对互联网金融行为监管与消费者权益保护领域的研究做了评述。第二章为互联网金融消费者权益保护的若干理论准备，重点介绍了互联网金融、行为监管、消费者权益保护的理论基础，以及互联网金融消费者权益保护的法律基础。

实践篇包括九章，即互联网支付、网络借贷、互联网银行、互联网证券、互联网保险、互联网信托和互联网征信，以及最新纳入中国互联网金融协会统计监管的互联网消费金融和互联网基金销售。实践篇重点介绍了各个领域的发展现状，对比了互联网领先企业的发展与近十个国家和地区的监管，分类总结了互联网金融消费者权益保护的国际经验，并对我国的互联网金融消费者权益保护提出了路径建议，包括完善法律体系，加强消费者教育、业务管理、监管协作，充分利用大数据、构建纠纷解决体系、推进互联网金融监测和宏观调控，等等。

政策篇包括四章。第十二章为互联网金融行为监管与消费者权益保护的
国际经验借鉴，主要探讨了美国、英国、日本、欧盟四个国家和地区的金融消
费者权益保护框架。第十三章为我国互联网金融行为监管与消费者权益保护的
政策框架，通过梳理发展历程、监管思路、监管原则、体系构建四个大的方
面，提出了构建互联网金融行为监管的整体框架。第十四章为基于行为监管的
互联网金融消费者权益保护法制建设框架，试图从法理层面对互联网金融的立
法框架提出思路。第十五章为总结与展望，针对我国互联网金融的发展及互联
网金融消费者权益保护，提出了五种特点、五个方向、十大趋势。

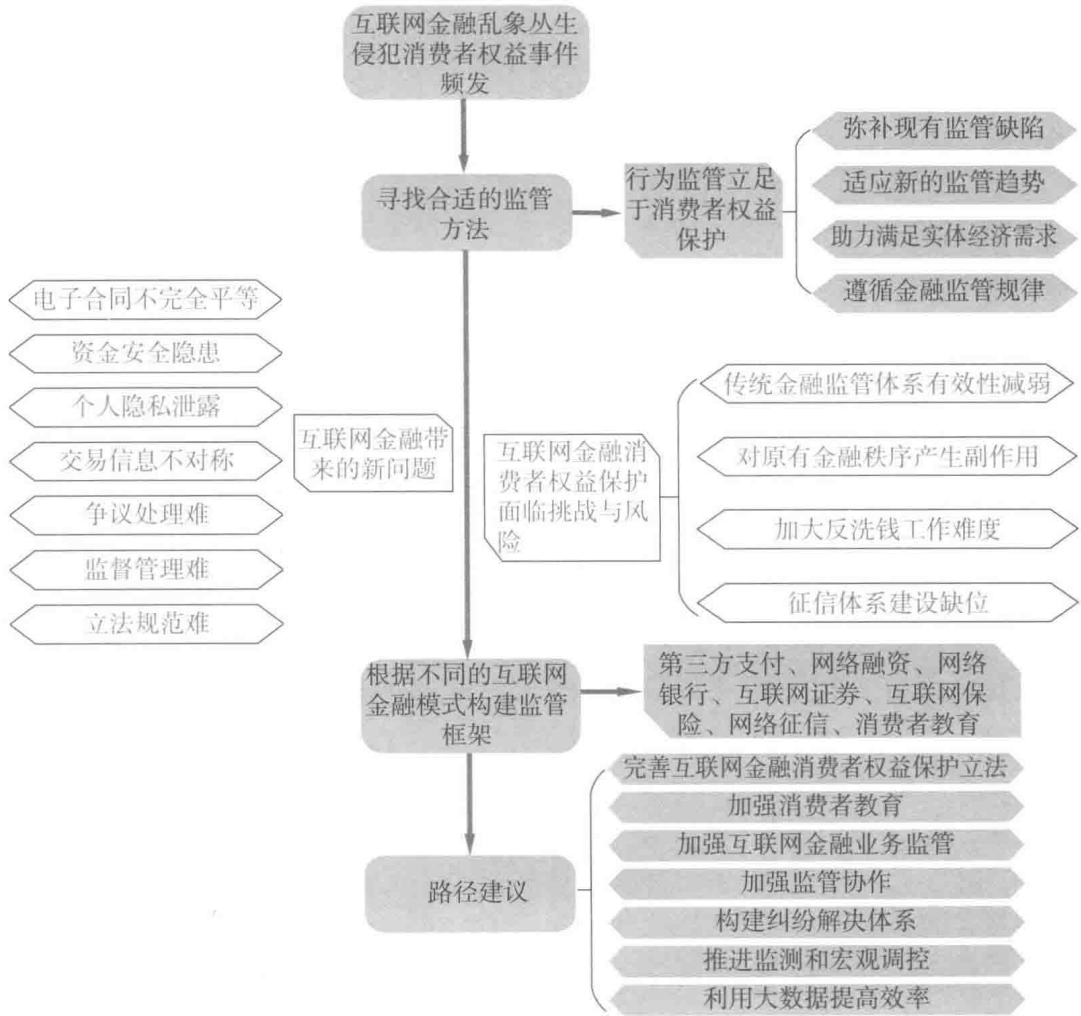


图 本书研究框架

理论篇

第一章	互联网金融消费者权益保护的源起	3
第一节	金融的革命——互联网金融	3
第二节	互联网金融面临的风险及挑战	15
第三节	互联网金融消费者权益保护的意义	19
第四节	互联网金融消费者权益保护的背景	21
第五节	互联网金融消费者权益保护的现状和难点	25
第六节	互联网金融监管的研究现状	30
第二章	互联网金融消费者权益保护的若干理论准备	34
第一节	互联网金融的影响	34
第二节	行为监管的理论基础	42
第三节	互联网金融消费者权益保护的法律背景	50

实践篇

第三章	互联网支付	65
第一节	第三方支付的发展现状	65
第二节	双线发展与双线监管	67

第三节	我国网络支付领域消费者权益保护现状	72
第四节	我国网络支付消费者权益保护完善路径	75
第四章	网络借贷	85
第一节	网络借贷与融资便利	85
第二节	P2P 发展的障碍	87
第三节	中国网贷平台的风险成因	89
第四节	网络借贷的监管对策与发展前景	94
第五章	互联网银行	124
第一节	从咖啡店里的银行说起	124
第二节	世界这么大，看看别人怎么玩	127
第三节	后发优势还是后发劣势	131
第六章	互联网证券	137
第一节	互联网证券的两个必要条件	137
第二节	互联网证券的国内外实践与监管	140
第三节	我国互联网证券消费者权益保护的完善路径	146
第七章	互联网保险	157
第一节	最好，也是最坏的时代	157
第二节	国外典型案例与监管经验	159
第三节	我国互联网保险消费者权益保护现状与完善路径	164
第八章	互联网消费金融	172
第一节	技术与场景的双驱动	172
第二节	多维度监管与保护——来自美国的经验	177
第三节	我国互联网消费金融消费者权益保护完善路径	182
第九章	互联网基金销售	187
第一节	差异化竞争与差异化乱象	187
第二节	统一性监管的实践	191
第三节	互联网基金销售监管及投资者权益保护的路径探索	192

第十章	互联网信托	195
第一节	信托多模式“触网”，合规投资是重点	195
第二节	互联网信托，可观不可玩？	201
第三节	如何烧这“冬天里的一把火”	204
第十一章	互联网征信	210
第一节	互联网征信，狼来了	210
第二节	国外的“月亮”比国内的圆吗？	212
第三节	现实离梦想有多远	217
第四节	互联网征信监管的未来	222

政策篇

第十二章	互联网金融行为监管与消费者权益保护的 国际经验借鉴	233
第一节	美国互联网金融的监管	234
第二节	英国互联网金融的监管	238
第三节	日本互联网金融的监管	240
第四节	欧盟互联网金融的监管	242
第五节	互联网金融行为监管及消费者权益保护的 国际经验总结	245
第十三章	我国互联网金融行为监管与消费者权益保护的 政策框架	248
第一节	互联网金融行为监管的特殊性	249
第二节	构建我国互联网金融行为监管的 总体思路和监管原则	253
第三节	构建我国互联网金融行为监管体系	258
第十四章	基于行为监管的互联网金融消费者权益保护 法制建设框架	268
第一节	中国互联网金融消费者权益保护现状	268
第二节	互联网金融消费者权益保护法制建设的 国际经验	275
第三节	完善我国金融消费者权益保护法制框架	276

第十五章 总结与展望 281

第一节 发展与监管齐飞，繁荣共稳定一色 281

第二节 发展的五大方向，监管的五个特点 283

第三节 十大趋势 288

附 录

中国人民银行 工业和信息化部 公安部 财政部 工商总局
法制办 银监会 证监会 保监会 国家互联网信息办公室
关于促进互联网金融健康发展的指导意见 292

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 298

国务院办公厅关于印发互联网金融风险专项整治工作
实施方案的通知 302

致谢 310

后记 312