



李比特：加强银行消费者权益保护立法





现今随着经济的发展，金融作为市场经济的一个重要组成部分也在有利环境的激励下得到迅猛发展，而金融业中的银行业取得的成绩则尤为瞩目，主要包括以下几个方面，第一，银行机构数目的增加，第二，银行的产品及服务趋于多样化，第三，银行产品及服务的消费者广泛化、大众化。

正是在上述现实背景下，我国银行消费者的权益受到侵害的情形也随着银行业本身的发展而增加。经查阅，全国各地各种情形的侵权案例均不计其数，银行消费者的权益受到不同程度的侵害。如上海的陈君办理定期外币储蓄业务，实际交易余额与银行出具的存单余额不一致，经求偿仍遭拒；河北某大学利用学生信用套取银行贷款致使学生个信记录不实影响购房；上海的吴元京与银行在租用保管箱的过程中，因银行过失致使保管箱

内贵重物品受损，最终求偿遭拒。上述三个案例分别是银行业务中资产业务、负债业务、中间业务的消费者纠纷案例，具有一定的代表性，体现了银行消费者受到不同程度的侵权。

在银行消费者权益遭受侵害的情形较多的背景下，现今我国的司法也未能有效的规范银行业的运营并保障银行消费者的合法权益，如法官因缺乏相应的法律法规支持，使得其只能援引其他相关法律甚至是行业规定加以适用，造成了司法上的无力。同时在现有的银行相关法律及行业规定中，也缺乏对银行业具体业务的规定，归责体系缺乏可操作性，求偿渠道不畅通，诉讼机制不完善，等等，以上一系列法律现状均极大程度上制约了我国银行消费者权益得到真正意义上的保护。

我国目前针对银行消费者权益保护的法律法规主要停留在法规及部门规章位阶，法律位阶的主要为《消费者权益保护法》、《商业银行法》、《银行业监督管理法》，而这些法律的立法目的并非为保护银行消费者的合法权益，这一现状使得我国银行消费者权益从根源上得不到保护，故，制定专门规定银行消费者权益保护的立法也是要解决银行消费者权益保护的首要问题。

一、银行消费者权益保护问题的实时性

现今随着我国与国际经济接轨的步伐日益加快，金融领域也积极引进了国外尤其美国等发达国家的先进金融理念以及多元化的金融产品及服务，目前，我国金融行业中的银行领域除了先期的存贷款业务外，增加了各种

特色服务，一方面拓宽了银行的盈利渠道，另一方面也给居民投资理财提供了便利机会。在银行产品及服务多样化的基础上，市民对银行的依赖性也随着加大，几乎全国所有具有收入来源的市民无不例外的需要与银行交涉办理各种基础及投资业务，市民办理银行业务不仅仅为了满足基本的资金存贷需求，同时也需要在现有资金的基础上投资理财增加货币收入。故此，在银行服务多样化、市民对银行的需求增加的现实背景下，银行消费者权益保护问题的研究显得意义重大，而有关该问题的研究中最为核心的便是立法问题，有关银行领域的消费者权益保护因此有必要进行专门的立法。

二、银行消费者的弱势地位突出

银行消费者之所以相对于银行处于弱势地位，一方面银行业务具有一定的专业性，消费者难以全面了解银行产品服务，相比于一般商品，银行产品因为具有高科技数据处理过程及专业术语的频繁使用，使得消费者更难以全面掌握其享有的各项银行服务，“银行产品的无形性决定了其质量控制比有形产品的困难程度要大，因而应通过各种具体的规章制度等使其更加可控。”另一方面，在银行具有专业性，同时具有一定程度的垄断性的基础上，使得银行与消费者之间形成信息不对称，信息不对称是在市场交易中交易的一方对交易的另一方的信息缺乏了解，影响其做出正确的决策，从而导致交易运行效率降低的现象。银行机构的复杂性、银行产品的多样性以及银行规模化、专业化和职业化发展使得银行与消费者之间的信

息严重不对称。同时，缺乏有效的渠道保障消费者获得相关信息。正是银行的专业性、垄断性、信息不对称等使得我国银行消费者处于弱势地位，故制定专门的立法来保障银行消费者的合法权益才显得尤为必要。

三、银行消费者权益损害的严重性

此处的严重性一方面包括对消费者本身所造成的损害，同时也包括对整个金融秩序稳定造成的损害。众所周知，银行业务本身具有一定的风险性，同时业务覆盖范围较广，一旦因银行工作失误，抑或是第三方因素给消费者造成损失，则直接涉及客户的资金，特殊情形下，甚至是客户的全部资金，后果相比其他一般商品服务，损失后果更为严重。另一方面，银行消费者的权益受到损害，直接影响到银行消费者的消费信心，一旦银行消费者权益受到侵害的情形较多时，则危害到整个金融秩序的稳定。美国法理学家博登海默指出，秩序意味着“在自然界与社会过程运转中存在着某种程度的一致性、连续性和确定性。”从法理上而言，秩序正是法律所追求的需要实现的最基本的价值之一。故，对此专门制定法律来规范银行服务的运作，保障消费者合法权益确有必要。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_29896

