

# Research on the Protection of Consumer Rights and Interests of Internet Finance in China

Wen Chen

Guizhou University of Finance and Economics, Guiyang, Guizhou, 550000, China

## Abstract

Compared with the traditional financial consumption mode, Internet finance has greatly improved the work efficiency. With the deep integration of Internet technology and the financial industry, Internet finance is booming. However, the protection of consumer rights and interests faces severe challenges and problems. Through the analysis of the Internet financial consumer rights and interests protection situation, further discusses the Internet financial consumer rights and interests protection in China need to solve in the legislative level, regulatory level, and from the consumer rights level and consumer rights protection propaganda aspects put forward the corresponding countermeasures and suggestions, promote the healthy and sustainable development of the Internet financial industry and the effective protection of consumer rights and interests.

## Keywords

internet finance; consumer rights and interests; protection

# 中国互联网金融消费者权益保护的问题研究

陈雯

贵州财经大学, 中国·贵州 贵阳 550000

## 摘要

相较于传统的金融消费模式, 互联网金融极大提高了工作效率。随着互联网技术与金融行业的深度融合, 互联网金融蓬勃发展。然而, 消费者权益保护面临严峻的挑战和问题。论文通过分析对中国互联网金融消费者权益保护现状, 深入探讨了中国互联网金融消费者权益保护中存在需解决的在立法层面、监管层面的法律问题, 并从消费者维权层面和消费者权益保护宣传层面等多方面多角度提出相应的对策建议, 促进互联网金融行业的健康与可持续性发展和消费者权益的有效保障。

## 关键词

互联网金融; 消费者权益; 保护

## 1 互联网金融发展概况

互联网金融是传统金融机构与互联网企业利用互联网技术和信息通信技术实现资金融通、支付、投资和信息中介服务的新型金融业务模式。其发展历程可以大致分为以下三个阶段, 第一阶段是 1990 年代—2005 年, 传统金融行业互联网化阶段。这个阶段主要是传统金融机构利用互联网技术拓展业务, 如网上银行、在线证券交易等。第二阶段是 2005—2011 年, 在这一阶段中第三方支付蓬勃发展阶段。随着电子商务的兴起, 第三方支付平台逐渐崭露头角, 如支付宝、微信支付等。第三阶段是 2011 年至今, 互联网实质性金融业务发展阶段。这个阶段出现了各种创新的互联网金融模式, 如网络借贷、股权众筹、互联网保险等。

当前, 互联网金融格局由传统金融机构和非金融机构

组成。传统金融机构主要进行传统金融业务的互联网创新和电商化创新; 非金融机构则包括电商企业、P2P 模式的网络借贷平台、众筹模式的网络投资平台、挖财类手机理财 APP 和第三方支付平台等。中国互联网金融在发展过程中呈现出多种多样的业务模式和运行机制。在互联网金融快速发展的同时, 也出现了一些问题和风险, 如非持牌机构的经营风险、互联网金融平台的信息安全问题等。为了规范互联网金融行业的发展, 中国政府出台了一系列监管政策, 如 2016 年国务院办公厅发布的《互联网金融风险专项整治工作实施方案的通知》、2018 年中国人民银行等部门制定的《互联网金融从业机构反洗钱和反恐怖融资管理办法(试行)》等。

在当今社会, 消费者权益保护已成为一项至关重要的任务。它犹如一座坚实的基石, 支撑着整个经济和社会的健康运转。对于每一位消费者来说, 权益保护是他们安心消费、追求美好生活的保障。当我们走进市场, 我们期望能够获得真实准确的信息, 以便做出明智的选择。知情权的保障让我

【作者简介】陈雯(1998—), 女, 中国山东日照人, 从事刑法学、民法学研究。

们能够了解产品的特性、功效和潜在风险，避免被虚假宣传所误导。安全权更是不可或缺，我们渴望使用的产品和享受的服务是安全可靠的，不会对我们的身体和财产造成威胁。自主选择权给予我们按照自己的意愿进行消费的自由，而公平交易权确保我们不会受到不公平的待遇和欺诈<sup>[1]</sup>。

从市场经济的角度来看，消费者权益保护是其健康发展的关键。只有当消费者感到自身权益有充分保障时，他们才会更积极地参与消费，释放市场活力。这将推动企业不断提升质量、创新产品和优化服务，以满足消费者日益增长的需求。公平竞争的环境由此得以营造，那些致力于保护消费者权益的企业将获得更多的认可和支持，而企图通过不正当手段获利的企业将被市场淘汰。这种优胜劣汰的机制促进了经济的良性循环，保障了整体经济的可持续发展。

对于社会而言，消费者权益保护是维护稳定与和谐的重要力量。当消费者的权益受到侵害却得不到妥善解决时，必然会引发矛盾和纠纷。而有效的权益保护机制可以将这些问题及时化解，减少社会冲突。同时，它也增强了社会的信任度，人们会对市场和社会治理更有信心，进而凝聚起更强的社会合力。此外，消费者权益保护体现了对每一个个体的尊重，彰显了公平正义的社会价值，促进了社会的文明进步。

## 2 法律视角下的互联网金融消费者权益保护内容

### 2.1 知情权

中国《刑法》规定了虚假广告罪、销售假冒注册商标的商品罪、合同诈骗罪等罪名。互联网金融蓬勃发展，为人们的生活带来了诸多便利和新的机遇。然而，在这繁荣景象的背后，互联网金融消费者权益的保障，尤其是知情权，显得至关重要。

互联网金融消费者的知情权，是确保他们能够在复杂的金融世界中安全航行的灯塔。当消费者涉足互联网金融领域时，他们有权充分了解互联网金融产品和服务的相关信息，包括但不限于产品的风险特征、收益情况、费用结构、运作模式、交易规则、机构资质等。消费者能够准确知晓所参与金融活动的性质、条款和可能产生的后果，以便做出理性的决策。

保障互联网金融消费者的知情权，需要多方面的共同努力。金融机构应当承担起首要责任，以通俗易懂、准确详尽的方式向消费者披露信息，不能故意隐瞒或模糊关键细节。监管部门要发挥强大的监督作用，制定严格的规范和标准，确保信息披露的真实性和完整性。同时，消费者自身也应不断提升金融素养，增强对信息的辨别和理解能力<sup>[2]</sup>。

### 2.2 安全权

中国《刑法》规定了生产、销售伪劣商品罪和信息网络犯罪。对于互联网金融消费者而言，安全权涵盖着多方面的关键要素。资金安全首当其冲，他们辛苦积攒的财富在虚

拟的金融世界中必须得到坚如磐石的守护，不能被无端窃取或意外流失。每一笔资金的动向都应是清晰且安全的，不会因系统的脆弱或恶意的攻击而陷入危机。

信息安全同样不容忽视。消费者的个人信息犹如珍贵的宝藏，需要被严密看守。这些信息一旦泄露，不仅会给消费者带来无尽的困扰和风险，更可能成为不法分子觊觎的目标，利用其进行欺诈等违法活动。交易安全是消费者顺利参与互联网金融的保障。稳定可靠的交易环境，能让消费者放心地进行每一次操作，不必担忧因技术故障或人为失误导致交易出现差错，进而损害自身利益。账户安全更是一道关键防线。只有具备强大的安全机制，如先进的加密技术和多重认证手段，才能确保账户不被非法入侵和滥用。

保障互联网金融消费者的安全权意义深远。这不仅能让消费者安心投入互联网金融的怀抱，积极参与其中，还能对整个行业的繁荣发展注入强大动力。当消费者的安全得到切实保障，他们对互联网金融的信任度会大幅提升，市场活力也将被充分激发。

### 2.3 隐私权

中国刑法规定了侵犯个人信息罪。2021年11月实施的《个人信息保护法》中强调，经营者不得过度收集消费者个人信息，严格限制对敏感信息的处理、禁止“大数据杀熟”等违法行为。互联网金融的出现为消费者提供了更加便捷、高效的金融服务。但同时也带来了一系列的问题，其中消费者隐私权保护问题尤为突出。在互联网金融环境下，消费者的个人信息、交易记录等隐私数据被大量收集、存储和使用，如果这些数据得不到妥善保护，将给消费者带来严重的后果。消费者的个人隐私信息，如姓名、身份证号、联系方式、账户信息、交易记录等，在互联网金融活动中应得到妥善保护。互联网金融机构不得未经授权向第三方披露这些信息，也不得将其用于其他不当目的。同时，应采取必要的技术和管理措施来防止隐私信息的泄露和滥用。

### 2.4 公平交易权等

公平交易权强调消费者有权在互联网金融交易中获得平等、公正的对待。这包括在交易条件、收费标准等方面不受到不合理的歧视或差别对待。机构应遵循公平、公正、公开的原则开展业务，不得利用自身优势或消费者的弱势地位制定不公平的交易规则或条款，确保消费者能够在平等的基础上参与交易并获得相应的权益。保障互联网金融消费者的公平交易权是维护市场秩序、促进互联网金融健康发展的关键。需要政府、行业和消费者共同努力，通过法律、监管、教育等多方面手段，构建公平、公正、透明的互联网金融交易环境，确保消费者的公平交易权得到切实有效的保障。

## 3 中国互联网金融消费者权益保护现状

中国互联网金融消费者权益保护相关法律法规、监管体系、行业自律的现状如下。

### 3.1 在相关法律法规方面

中国出台了一系列与互联网金融消费者权益保护相关的法律法规,如《中华人民共和国消费者权益保护法》《网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法》《支付机构监督管理办法》等。这些法律法规为互联网金融消费者权益保护提供了一定的法律依据。

### 3.2 在监管体系方面

中国的互联网金融监管主要由中国人民银行、国家金融监督管理总局、中国证监会和中国保监会等金融监管部门负责<sup>[1]</sup>。此外,工信部、公安部、国家网信办等也参与了互联网金融行业的监管工作。监管部门通过制定监管政策、加强监管执法等方式,对互联网金融行业进行规范和管理。

### 3.3 在行业自律方面

中国的互联网金融行业自律组织也在不断发展和完善。例如,中国互联网金融协会、中国支付清算协会等行业组织通过制定行业规范、开展行业自律检查等方式,加强对互联网金融行业的自律管理。

## 4 中国互联网金融消费者权益保护存在的问题

### 4.1 保护互联网消费者保护的法律法规不完善

互联网金融是一个新兴领域,相关法律法规还不够健全。目前,中国虽然出台了一些与互联网金融相关的法律法规,但在具体实施过程中还存在一些问题,如法律法规的滞后性、缺乏针对性等。

### 4.2 监管存在漏洞

互联网金融的发展速度快、创新性强,给监管带来了很大的挑战。目前,中国的互联网金融监管体系还不够完善,存在一些监管漏洞,导致一些互联网金融机构违法违规经营,损害了消费者的合法权益。

### 4.3 信息不对称严重

互联网金融产品的复杂性和专业性使得消费者难以理解其风险和收益。此外,一些互联网金融机构在宣传和销售产品时,可能存在夸大收益、隐瞒风险等问题,导致消费者做出不理性的决策。

### 4.4 消费者自我保护意识薄弱

部分互联网金融消费者对金融知识了解不足,风险意识淡薄,在选择互联网金融产品时,缺乏对产品的深入了解和风险评估,容易被高收益所吸引,忽视了风险。

### 4.5 维权渠道不畅通

一旦互联网金融消费者的权益受到侵害,可能面临维权渠道不畅、维权成本高等问题。例如,一些互联网金融机构可能没有明确的投诉渠道,或者在处理消费者投诉时效率低下。

## 5 加强中国互联网金融消费者权益保护的对策建议

### 5.1 完善法律法规体系

应加快制定专门针对互联网金融的法律法规,明确各方权利义务关系,填补法律空白,使消费者权益保护有法可依。同时,及时根据行业发展动态对法律法规进行修订和完善,以适应新的变化和挑战。

### 5.2 强化监管力度

构建全面、协同的监管体系,明确各监管部门的职责边界,避免监管真空和重叠。加强对互联网金融机构的日常监管,加大对违法违规行为的查处力度,形成有效震慑。引入科技监管手段,提高监管的效率和精准度。

### 5.3 建立健全信息披露制度

要求互联网金融企业全面、准确、及时地披露产品和服务的关键信息,包括风险提示、收费标准等,让消费者能够清晰地了解所面临的情况,从而做出理性的决策。对信息披露不充分的企业进行严格问责。

### 5.4 加强消费者教育

通过多种渠道广泛开展金融知识普及活动,提高消费者对互联网金融的认知水平和风险防范意识。可以利用线上线下相结合的方式,举办讲座、培训等,让消费者更好地掌握相关知识和技能。

### 5.5 畅通维权渠道

建立便捷、高效的维权平台,简化维权流程,降低消费者维权成本。加强对维权渠道的宣传,让消费者知晓如何进行维权。同时,建立投诉快速处理机制,确保消费者的诉求得到及时回应和解决。

总之,只有通过多方面的努力,不断完善法律法规体系、强化监管力度、建立健全信息披露制度、加强消费者教育和畅通维权渠道,才能真正实现互联网金融消费者权益的有效保护,推动互联网金融行业的健康、可持续发展。

综上,依据现实背景剖析可知,于当下的互联网金融时期,消费者陷入了权益保护缺少专门法律、监管不力以及救济困难的境地。故而,需从国家层面、行业层面以及社会层面逐一对不同主体提出解决办法,以更好地推动网络消费金融产业的规范化发展,给人民带来幸福生活。维护互联网金融消费者的权益,对构建在线金融交易的信任与信心极为关键,持续对相关措施进行适应和改进,对于跟进互联网金融的持续变化有着重大意义。

### 参考文献

- [1] 吴晓求.互联网金融:成长的逻辑[J].财贸经济,2015(2).
- [2] 陈一稀.互联网金融的概念、现状与发展建议[J].金融发展评论,2013(12).
- [3] 谢平,邹传伟.互联网金融模式研究[J].金融研究,2012(12).