

金融产品争议解决的司法实践与趋势

作者：杨培明 / 闫艳 / 张燕伟

近来，金融消费者与银行等金融机构之间的金融理财产品纠纷频频发生。消费者常以银行在销售金融理财产品时故意隐瞒风险、夸大收益、提供虚假或不实信息等理由向银行提起诉讼，并要求赔偿损失。据不完全统计，此类纠纷诉讼，较多以银行等金融机构胜诉或调解结案。本文引用一例消费者起诉银行，并由消费者最终取得胜诉的代表性案件，介绍当前金融产品争议解决的司法实践与趋势。

案例简介

原告宋某曾先后从某银行以“电话缔约”方式购买了四款理财产品，每款金额均在人民币千万元以上，总投资额近 1 亿元。在两款产品尚有盈利时，原告提出提前赎回，遭银行拒绝，理由是该产品处于封闭期，不可提前赎回。此后，该两款产品巨幅亏损 5000 余万元。原告以该银行违约为由将其告上法庭。双方争议焦点在于该两款理财产品的产品说明和缔约电话对是否可提前赎回存在“歧义”。经审理，法院认定，该银行的产品设计未对顾客解释清楚，产品说明中未明确提及不可提前赎回，却在适用于整个理财计划的“风险提示”中出现“提前赎回”的提法；并认定该行在缔约过程中违反了行业管理规定及其内部操作流程，对本案纠纷的产生有过错。正是由于原告提供了本案中的关键证据，即银行与原告的缔约电话录音，其中银行员工表示产品“可提前赎回”，法院最终判决该银行赔付原告因未能提前赎回两款产品而造成的损失 5000 余万元。

如您需要了解我们的出版物，请与
下列人员联系：

郭建良: (86 21) 3135 8756
Publication@llinkslaw.com

通力律师事务所
www.llinkslaw.com

➤ 金融产品争议解决的相关法律适用与司法实践

在当前的金融理财产品纠纷的司法实践中，通常最为核心的争议焦点在于银行等金融机构是否误导、欺诈金融消费者购买系争理财产品。根据《商业银行理财产品销售管理办法》

金融产品争议解决的司法实践与趋势

的相关规定，商业银行销售理财产品，应当遵循公平、公开、公正原则，充分揭示风险，保护客户合法权益，不得对客户进行误导销售。同时，该办法对理财产品销售过程中的信息披露方式与内容、理财产品风险评估与投资者风险提示等做出了明确规定。银行销售或者代销金融产品时，如果怠于履行产品风险提示义务，侵害投资者的知情权，致使投资者基于错误认识购买该金融产品并产生损失的，投资者可要求银行承担相应赔偿责任。相应的，投资者购买理财产品是基于投资盈利为目的，应当承担较一般民事主体更高的审慎注意义务。当投资者通过风险评估测试并在相应文件中签字，在已经明确知晓投资风险的情况下，应当承担投资风险。

在司法审判中，法院通常会从理财产品的宣传、风险测评、风险提示这三大核心环节对上述争议焦点做出判断：(1)系争理财产品的宣传材料是否对委托理财全部本金以及收益作出保底的承诺；(2)理财产品购买者是否参加了客户适合度测评，且投资能力的风险测评结果与其所购买的理财产品风险系数是否相匹配；(3)理财产品“风险提示”部分是否按照《商业银行理财产品销售管理办法》的规定载明了相关风险信息，且投资者亲自书写“本人已经阅读上述风险提示，充分了解并清楚知晓本产品的风险，愿意承担相关风险”。

在举证责任分配上，银行应当对其履行了风险提示义务承担举证责任。实践中，银行通常能出示消费者签署的相关风险提示协议与文件。此类文件一般能够证明，银行等金融机构在销售金融产品和提供金融服务过程中已如实告知消费者，并主动说明金融产品和服务的性质、风险水平、合同主要条款等内容，保证了信息披露的真实性和透明度，合理揭示了金融产品的风险。而投资者也应当对其主张的银行等金融机构工作人员存在欺诈、误导的行为负举证责任。在上述案例中，投资者成功获得银行赔偿的关键就在于，投资者提供了能够证明银行的工作人员在销售时存在欺诈、误导行为的电话录音作为证据。

➤ 金融产品纠纷诉讼新趋势：新《消费者权益保护法》的分析与适用

2014年3月15日起正式实施的修订后的《中华人民共和国消费者权益保护法》（“新消法”）第二十八条明确将提供证券、保险、银行等金融服务的经营者及消费者纳入了新消法的调整范围，这充分体现法律加强对金融消费者进行保护的趋势，也对银行等金融机构金融产品纠纷诉讼提出了全新的问题与挑战。

- 金融产品销售中的信息披露

根据新消法第二十八条的规定，提供证券、保险、银行等金融服务的经营者，应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。笔者认为，在实践中，银行等金融机构必须依法履行金融产品和服务的信息披露义务，并应注意区分金融产品设计销售阶段、存续阶段和终止阶段的不同要求，确保信息披露的真实性、准确性、完整性和及时性，保障消费者的知情权。尤其是对金融产品合同中的格式条款，在信息披露时，银行等金融机构应当以显著方式提请消费者注意与其有重大利害关系的内容，避免因未尽格式条款下的提示义务，导致保护银行等金融机构利益的格式条款被认定无效。

金融产品争议的司法实践与趋势

- “欺诈”销售金融产品的认定

新消法第五十五条规定：经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。但是，新消法并未就欺诈的认定做出明确的判断标准。实践中，消费者经常提出金融服务经营者或金融机构工作人员为了个人利益，夸大理财产品的收益，隐瞒存在的风险，或者编造虚假信息，误导消费者，从而主张构成欺诈。笔者认为，如存在以下情况将可能被认为金融机构存在“欺诈”：(1)金融机构故意做出与其对金融产品价值的真实看法不同的推荐，其中往往涉及对金融产品品质的虚假陈述或者对风险的隐瞒；(2)金融机构过于轻率，以致其推荐与金融产品的真实价值不符；(3)存在利益冲突的情况下，金融机构对金融产品品质进行虚假陈述或隐瞒相关信息。

- 三倍赔偿的标准

金融机构如被认定在销售理财产品中存在欺诈行为，根据新消法的规定，承担赔偿责任的标准是“消费者购买商品的价款或者接受服务的费用”的三倍。实践中，消费者认购金融产品的金额与金融机构就销售该金融产品可收取的服务费用之间存在显著差异。从新消法第二十八条所规定的内容来看，其使用了“提供证券、保险、银行等金融服务的经营者”的表述，鉴于此，笔者更倾向于认为本质上金融机构作为经营者是向消费者提供金融服务，据此，以金融机构就销售金融产品可收取的服务费用的三倍作为承担赔偿责任的标准更为合理。

由于金融市场及其产品的特殊性，新消法在金融领域仍面临可行性、操作性方面的困难。尽管金融消费关系在法律上体现为一种民事关系，但由于金融机构与消费者之间地位和信息量的实质不对等以及大量复杂格式化金融服务协议的运用，消费者与金融机构之间的交易关系需要更为细致的规范，以进一步明确消费者与金融机构双方的权利义务、金融消费权益保护的范围以及赔偿标准等，从而为司法实践中存在的各项争议问题提供明确清晰的解决指引。

金融产品争议解决的司法实践与趋势

如需进一步信息, 请联系:

上海

俞卫锋

电话: (86 21) 3135 8686
David.Yu@linkslaw.com

秦悦民

电话: (86 21) 3135 8668
Charles.Qin@linkslaw.com

张 明

电话: (86 21) 3135 8777
Ming.Zhang@linkslaw.com

杨培明

电话: (86 21) 3135 8787
Peiming.Yang@linkslaw.com

北京

秦悦民

电话: (86 10) 8519 2266
Charles.Qin@linkslaw.com

© 通力律师事务所 2014