

# 我国金融消费者隐私权保护机制的制度构建

——以个人隐私信息保护为视角\*

李瑞缘

(西南政法大学 经济法学院 重庆 401120)

**摘要:**金融消费者隐私权作为传统隐私权在金融消费领域的延伸,是金融消费者的一项非常重要的基本民事权利。由于在金融市场交易过程中消费者往往处于弱势地位,因此,在其与金融机构利益博弈的过程中,金融消费者的隐私权屡屡成为博弈的牺牲品。鉴于此,我国法律有必要对此加以规制。然而,我国目前金融消费者隐私权保护机制还存在诸多制度性缺失。为弥补相关制度性缺陷,将完善相关立法、构建有效的监督机制以及疏通权利救济路径三者有机结合起来,是今后解决该问题的必经之路。

**关键词:**金融消费者;隐私权;监督机制;权利救济

中图分类号: D923

文献标识码: A

文章编号: 1673-8268(2014)01-0038-07

## 一、问题的提出

随着世界市场经济的快速发展,以及信息产业化步伐的不断推进,被赋予了财产属性的金融消费者的相关信息,对金融机构和其他相关商业机构的价值显得尤为重要,可以说,在这个信息产业化的时代,谁掌握了最全面的客户信息,谁就是残酷的商业战场上的赢家。然而,在巨大的经济利益的驱使下,越来越多处于优势地位的商业主体(如金融机构或者其他相关商业机构)通过侵害金融消费者隐私权来达到自身的不法目的,由此导致了金融消费者隐私权遭侵害的事件屡屡发生。举例而言,2005年6月,美国破获历来最庞大的个人机密资料盗窃案,起诉11名来自五个国家的犯罪嫌疑人,控告他们从 TJX Cos Inc 等多家大型连锁零售店的计算机系统内,偷取超过 4 000

万个客户的信用卡和提款卡资料<sup>[1]</sup>。该案件引起了世界各国的普遍关注。类似的案件不仅存在于美国,2009年,在我国广州佛山破获了一起特大信用卡诈骗案,多名犯罪分子非法盗窃金融消费者的信用卡密码等信息,非法所得数百万元<sup>[2]</sup>。在这起案件中,金融消费者隐私权被侵害虽然不是银行故意泄露消费者信息所致,但与银行的失职显然具有直接的因果关系,最终法院判决银行败诉,银行带息赔偿被害人 11 万余元。然而,实践中掌握金融消费者信息的金融机构在经济利益的驱使下主动将客户信息出卖给其他商业主体,以获得不正当利益的侵权案件也屡见不鲜。例如,2007年发生在南京的一个案例:南京某银行每月对账单能够获得上千万元的“灰色收入”,就连对账单也成了银行的摇钱树<sup>[3]</sup>。在我国的社会实践中,类似金融消费者隐私权被侵害的案例不胜枚

\* 收稿日期: 2013-06-08

作者简介: 李瑞缘(1989-),男,山东潍坊人,硕士研究生,主要从事金融法学研究。

举。鉴于此,当前金融消费者隐私权保护问题值得我们密切关注和深刻反思。然而,目前我国的现行法律法规并没有形成对金融消费者权益保护的有效机制,对金融消费者隐私权保护的规定更是少之又少。因此,如何规制金融机构的行为和保护金融消费者的合法权益,尤其是对隐私权的保护,以及如何平衡作为强势主体的金融机构和作为弱势主体的金融消费者之间的利益冲突,成为我们今后相关立法实践非常重要且无法回避的议题。

## 二、我国金融消费者隐私权保护之制度困境

实践中,之所以反复出现如此多的金融消费者隐私权遭受损害的案例,究其原因主要在于经济和制度两方面。就经济原因而言,金融机构和金融消费者作为不同的利益主体,甚至是相互矛盾冲突的利益主体,他们之间经济利益的彼此博弈,必然导致作为交易中弱势群体的金融消费者权益受到侵害。但是,他们彼此之间的利益冲突是市场经济中必然存在而且不可避免的。所以,制度方面自然成为我们解决这一问题的切入点,我们完全可以通过建立完善的法律制度体系,从制度层面规范金融经营者的行为,保护金融消费者的合法权益<sup>①</sup>。然而,我国关于金融消费者合法权益保护的相关立法起步较晚,现行相关立法中存在的很多漏洞和缺陷已然成为我们构建有效的金融消费者隐私权保护机制的绊脚石。笔者下面将仔细分析我国金融消费者隐私权保护机制的制度困境所在。

(一) 困境之一:核心在于相关立法千疮百孔、欠缺完备

隐私权(right to privacy)发源于美国,最初是在1890年由Warren和Brandeis二氏共同在《哈佛大学法律评论》第四期所发表的论文“The Right to Privacy”中提出的<sup>①</sup>,至今已经一百多年,随着信息时代的到来,个人隐私权的保护,尤其是金融消费者隐私权的保护,已经成为世界各国和地区面临的共同问题。为保护隐私权,各国和地区立法都作出很

大的努力并取得了一定的进步。如美国联邦最高法院早在1965年的Griswold v. Connecticut(381 U. S. 479, 1965)中正式肯定了隐私权是受宪法保障的权利<sup>②</sup>。之后,美国又在产业自律原则的框架下制定了若干保护隐私权的法律,如美国1774年的《隐私权法》,1978年的《金融隐私权法》,1986年的《联邦电子通讯隐私权法案》等。同时,美国通过制定相关隐私权保护法律的实施细则,使公民隐私权得到了较为充分的保护。另外,日本2003年制定的《个人信息保护法》,台湾2010年修正的《个人资料保护法》,都对公民隐私权进行了专门的保护。其他国家也有对隐私权保护的相关规定<sup>③</sup>。然而,我国法律对隐私权的内容却没有做出明确的规定,只是在《宪法》中作出了对公民人格尊严、私人住宅、通信自由和通信秘密保护的规定,并没有对隐私权予以明确。另外,在我国《民法通则》及其他相关立法中也只是对隐私权做了一些原则性的规定,并不具有可操作性。因此,与其他国家相比,我国法律对隐私权的保护是不完备的,主要体现在以下几个方面。

### 1. 相关概念的立法缺失

法律概念是构成法律结构最基本的“细胞元素”,整个法律大厦都要借助法律概念来构建,同时它也是形成其他法律要素的前提,所以“如果我们试图完全否弃概念,那么法律大厦就将化为灰烬”<sup>④</sup>。换句话说,我们若想构建规范的金融消费者隐私权的法律规范体系,就必须先通过立法明确金融消费者和金融消费者隐私权这两个最基本的概念,这是我们完善相关法律制度的前提条件。20世纪60年代后,消费者权益保护逐渐进入各国市场监管者的视野和金融市场监管目标体系之中,“消费者主权”也开始取代“经营者主权”<sup>⑤</sup>出现在各国立法当中,英国在其2000年出台的《金融服务与市场法案》(financial services and markets act 2000, 简称为“FSMA”)<sup>⑥</sup>中首次提出金融消费者的概念,其后,各国立法中大多也通过专门立法对金融消费者的概念予以明确,并且进一步明确

<sup>①</sup> 参见:Warren, Brandeis, “The Right to Privacy”, Harvard Law Review, volIV, no. 5(Dec 1890), pp. 193, 它是美国法上被引用最多的一篇文章。

<sup>②</sup> 如关于法国法中的隐私权,参见Picard, The Right to Privacy in French Law; 关于意大利法中的隐私权,参见Alpa, The Protection of Privacy in Italian Law, 均分别收于Protecting Privacy(ed. Markesinis, 1999), 第49页,第105页。

<sup>③</sup> 《金融服务与市场法案》的出台,标志着英国金融监管体制的重大变革,即1986年《金融服务法》确立的“成文法框架下的行业自律”体制转变为“成文法规范的单一监管机构”体制(Statutory Single Regulator),并且确立了金融服务局(简称为FSA)的单一监管机构地位。

金融消费者隐私权的内涵和外延。然而,我国现行立法中对这两个概念并没有做出明确的界定。我国法律首次出现金融消费者概念是在银监会2006年颁布的《商业银行金融创新指引》中提到的<sup>①</sup>。另外,在《消费者权益保护法》中虽然对一般的消费者的定义有明确的规定,但是考虑到金融消费者的特殊性和专业性,普通消费者的概念并不能当然适用于对金融消费者的界定。与此同时,在我国现行立法对一般隐私权并没有做出明确规定的情况下,对于金融消费者隐私权内涵和外延的界定更是难以企及的。因此,为顺应社会主义市场经济的快速发展,平衡金融机构和金融消费者的利益冲突,完善我国金融消费者隐私权的保护机制,有必要尽快通过立法对金融消费者和金融消费者的隐私权予以界定。

### 2. 立法等级偏低,缺乏权威性

隐私权作为一项基本的民事权利,在美国和欧洲一些国家被明确写入宪法,直接以最高法的形式确立隐私权,公民的隐私权得到了最权威的肯定。然而,在我国宪法中并没有对隐私权加以明确,而仅仅是列举了几项具体情形的保护规定,这显然不利于公民隐私权的保护<sup>[8]</sup>。除了宪法之外,其他一些法律法规包括《民法通则》在内,都只是把隐私权作为一种人格利益进行保护。我国从法律层面上第一次提出“隐私权”这个概念是在2009年新颁布的《侵权责任法》中,但是《侵权责任法》也只是在第二条中提到了隐私权这个名词,现行相关立法并没有以立法的形式确定隐私权的具体内涵。由此可以看出,我国法律并没有以最高法的形式确定金融消费者隐私权,其他相关法律法规虽有所提及,但立法层级过低,缺乏权威性。

### 3. 相关立法原则性强,欠缺可操作性

在美国,不仅有《1974年隐私权法》和《金融消费者隐私保护法》,而且美国联邦政府和各州政府都针对金融消费者的隐私权保护制定了详细的实施细则,对金融消费者隐私权的保护从防范到执行再到救济途径等各个环节进行了规制,从而

达到了对金融消费者合法权益的全方位、多层次保护。然而,我国相关法律法规对金融消费者隐私权的保护却只是做出了一些原则性的规定,不具有可操作性。以我国《商业银行法》第29条和《储蓄管理条例》第5条为例<sup>②</sup>,这两个法条都规定了银行的保密义务,但是这只是原则性的规定,从制度实施的角度来讲欠缺实际中的可操作性。另外,相关规定漏洞也很明显,举例而言,《商业银行法》第53条也规定了银行的保密义务<sup>③</sup>,但是该义务仅限于国家秘密和商业秘密,对于金融消费者个人的隐私信息并没有涉及。这样就会导致金融消费者个人隐私权得不到很好的保护。

### (二) 困境之二: 关键在于缺乏有效的监督机制、监管不力

我国目前“一行三会”的机构性监管模式暴露出了很多弊端。三个机构同时对金融行业进行监管,就容易导致它们对金融行业的监管标准不统一,从而引起金融市场环境的不稳定。与此同时,各个金融监管机构都以自身的利益为出发点,而不会考虑金融消费者的利益需求。况且,我国现行金融监管的相关立法理念是以保护金融行业利益为核心的,容易导致金融监管机构以牺牲金融消费者的利益来换取金融业的发展。金融消费者的弱势地位再次体现得淋漓尽致。因此,在中国目前的金融监管体制下,监管不到位、监管缺失、监管真空地带、监管妥协等情况时有发生。金融监管体制的不健全毫无疑问成为了我国金融消费者隐私权保护机制制度完善难以绕过的鸿沟。

### (三) 困境之三: 重点在于救济路径不通,缺乏有效的救济途径

“无救济,无权利。”如果法律赋予人们某项权利,却不为其提供权利遭受侵犯时的救济途径,该项权利就成为了一纸空文,毫无价值。因此,要想构建完善的金融消费者隐私权保护机制制度,就必须为金融消费者提供合理的权利纠纷解决机制和权利遭受侵害时需要的司法救济途径。然而,

<sup>①</sup> 《商业银行金融创新指引》第四条规定:金融创新是商业银行以客户为中心,以市场为导向,不断提高自主创新能力和风险管理能力,有效提升核心竞争力,更好地满足金融消费者和投资者日益增长的需求,实现可持续发展战略的重要组成部分。

<sup>②</sup> 《商业银行法》第29条规定:商业银行办理个人储蓄存款业务,应当遵循存款自愿、取款自由、存款有息、为存款人保密的原则。《储蓄管理条例》第5条规定:国家保护个人合法储蓄存款的所有权及其他合法权益,鼓励个人参加储蓄。储蓄机构办理储蓄业务,必须遵循“存款自愿,取款自由,存款有息,为储户保密”的原则。

<sup>③</sup> 《商业银行法》第53条规定:商业银行的工作人员不得泄露其在任职期间知悉的国家秘密、商业秘密。

我国现行相关立法在这一方面还有很多欠缺,主要体现在以下两点。

#### 1. 缺乏对金融消费者权益保护的专门机构

纵观我国现行立法对金融领域的机构设置,完全找不到专门针对金融消费者保护的行业协会或者专门独立机构。有的学者主张现有的消费者保护协会应当承担起保护金融消费者的责任。对此,笔者观点相异。虽然金融消费者也属于广义的消费者,或者说是一般消费者在金融领域的延伸,但是,毕竟金融行业有其不同于其他一般消费行业领域的地方,尤其是行业的专业性和特殊性。消费者保护协会并没有足够的力量涉足这个特殊的行业、对金融消费者进行很好的保护,这是由消费者协会现有的专业能力的局限性所决定的。另外,现有的金融监管机构也没有起到保护金融消费者合法权益的作用。原因前已述及,不再赘述。因此,我国现在还没有哪一个机构明确承担保护金融消费者的职责,这是我们在构建完善的金融消费者隐私权保护机制的过程中亟待解决的问题。

#### 2. 司法救济路径不通,诉讼维权之路举步维艰

“司法救济是权益保护的最后一道防线。”在我国司法实践中,针对金融消费者维权的司法救济途径并不合理,如维权诉讼成本过高,举证责任设置不当等等,这都使得处于弱势地位的金融消费者在权利遭受侵害而寻求司法救济时望而却步,举步维艰。与此同时,由于金融监管机构性质的特殊性,往往使得法院在审理涉及金融监管机构的案件时持有妥协态度,难以依法独立公正地做出裁判。因此,要想充分地保护金融消费者的合法权益,使之在权益遭受侵害时能够积极拿起法律武器维护自己的权益,相关的司法救济途径的修改和完善已是时势所需。

### 三、金融消费者隐私权保护之制度解困

一个法律制度从确立到完善是一个对立统一的、发展的过程,在确立之初难免会有很多漏洞、缺陷,恰如我国目前关于金融消费者隐私权保护的相关立法一样,可谓千疮百孔,漏洞百出。社会主义市场经济长期发展的经验表明,金融消费者权益的保护不能仅靠私法领域的意思自治,还应在必要的时候允许国家力量的介入,同时要发挥立法、执法、司法以及法律监督部门等各部门的职能,并且鼓励社会各界的广泛参与。这对尽早形成一个多层次、

全方位的权利保护机制来讲是必要的。

#### (一) 制度解困之立法疗伤

完善的立法体制是公民权益保护的坚强后盾,只有建立完善的立法体系,才能够有针对性地为金融消费者的隐私权保护提供有效的法律支撑<sup>[9]</sup>。为填补我国现行相关立法的漏洞,治疗现行立法千疮百孔的法律诟病,笔者认为应分层次、分步骤地从以下三个方面加以完善。

##### 1. 进一步明确相关概念的内涵和外延

(1) 何为金融消费者?金融消费者作为一般消费者在金融行业的延伸,其内涵不应与《消费者权益保护法》对消费者的定义完全一致,这一点是毋庸置疑的。但是,我国法律对其没有明确的界定。鉴于此,有学者认为,金融消费者应该是指与金融机构建立金融服务合同关系,以生活消费为目的,主要是为个人家庭成员或者家庭事务目的而购买使用金融产品或者接受金融服务等,从而满足基本金融需要的,在交易中处于弱势地位的自然人,它是消费者概念在金融领域的延伸和特别化<sup>[10]</sup>。

(2) 何为金融消费者隐私权?随着市场经济的不断发展,以及金融消费者信息泄露等侵权事件的不断发生,人们对金融消费者的个人信息的关注度越来越高。因此,实践中逐渐从传统的隐私权中衍生出了金融消费者的隐私权这一概念。具体来讲,金融消费者隐私权是指在金融交易的过程中,金融消费者所享有的与公共利益无关的个人金融账户信息、金融交易信息以及与金融交易相关的其他信息等依法受到保护,不被他人非法侵犯的权利<sup>[11]</sup>。为了方便今后立法对于金融消费者进行更好的保护,我们在解释概念的同时更应该明确金融消费者隐私权所包含的权能。笔者认为,我国金融消费者隐私权的内容应该包括以下几个权能:第一,保密权能。金融消费者个人不愿公开的金融交易信息、账户信息以及其他不愿公开的个人信息,其本人有权要求金融机构对此采取合理的措施予以保密,非经本人许可,不得向任何人公开,但为公共利益和国家利益需要公开的除外。第二,使用权能。金融消费者对自己在金融交易过程中所产生的个人信息享有使用的权利,有权利用自己的个人信息满足自身特定的某种利益需求,他人不得干涉。第三,知情权能。在金融消费者进行金融交易的过程中,知情权对其是非常重要的,保障好金融消费者的知情

权有利于避免金融消费者因欺诈而遭受不必要的损失。知情权主要包括两个方面:一是法律应当要求金融机构在金融交易过程中有将相关信息告知金融消费者的义务;二是在需要的时候,金融消费者享有要求信息管理机关将其相关信息向自己开示的权利。第四,救济权能。救济权能是当金融消费者隐私权被侵害时,金融消费者所采取的一种事后法律救济的权利,它包括但不仅限于司法救济、行政救济。笔者建议,在今后的立法中应适当增加一些社会救济途径和金融机构内部救济途径,对此待下文详述。最后还需指出的是,我们在对金融消费者隐私权的内涵进行界定的时候既不能模糊内涵,也不能无限扩大金融消费者的隐私权的权利边界。因为一个权利的享有必须既有确定的内涵,也要有明确的边界。如果一个权力通过法律确定下来,而法律却没有确定它的内容,这个权利就如同空中楼阁,仅仅是一个应然状态下的空洞概念而已。换言之,如果这个权利的内涵太宽,外延模糊,就会给他人带来恐慌。正如有学者所言“一个人权利的边界止于另一个人的权利的开始。”

## 2. 明确金融机构的义务及承担的法律責任

处于强势地位的金融机构和处于弱势地位的金融消费者之间利益冲突的不可避免性,往往是实践中金融消费者隐私权屡遭侵害的根源。因此,通过立法明确金融机构保护金融消费者的法定义务是实践的客观要求。笔者认为,在今后的立法中应要求金融机构负有保护客户个人信息不受侵犯的以下几项义务:(1)通知义务。金融机构在与金融消费者建立金融合同关系之后,应当定期向金融消费者通知本金融机构所掌握的其个人信息的保密情况,并且在金融消费者的个人信息进行合同范围外的其他使用或者处理之前应及时通知该金融消费者,并且取得其同意。该项义务在美国《个人信息保护法》第五部分也有相关的规定<sup>①</sup>。我们今后在立法中应当予以借鉴;(2)保密义务。金融机构不得将自己掌握的金融消费者的个人隐私信息向第三人披露,除非经过金融消费者的明确同意。对于极其核心的个人隐私信息

必须经过金融消费者的书面同意,否则不得向第三人披露;(3)信息安全保障义务。金融机构对在交易过程中收集的金融消费者的个人信息除应当保密之外,还应当采取相应的技术措施和其他必要措施,确保金融消费者隐私信息安全,防止金融消费者隐私信息被不法分子盗用;(4)信息再使用的限制义务。除非为了国家利益和公共利益的需要,金融机构不得将自己掌握的金融消费者个人隐私信息再次向第三人(主要是其他商业主体和自然人)提供;(5)为营销目的共享消费者账号信息的限制义务<sup>②</sup>;(6)事后妥善处理义务。法律应该要求金融机构在使用完某些金融消费者的个人信息之后,应严格按照法律规定方式进行处理,以确保这些信息不被任何商业主体再次使用。

“民事权利和民事义务只有与民事责任相结合,权利才能受到责任关系的保护。”<sup>[12]</sup>通过立法明确规定金融机构因侵权所应承担的法律責任,有利于金融机构考虑到违法成本和法律的威慑力而更好地履行其法定义务,从而保障金融消费者隐私权各项权能的实现,具体应该包括行政責任、民事責任和刑事責任。

## 3. 从分散立法到集中立法,逐步完善相关法律体系

美国的《1974年隐私权法》、《金融消费者权益保护法》,日本的《个人信息保护法》,我国台湾地区的《个人资料保护法》等,这一部部关于隐私权保护的专门立法的出现,说明当今世界各国和地区对隐私权保护的专门性立法已成必然趋势。在这种国际大环境下,作为WTO成员国的中国理应顺应世界趋势,对隐私权进行专门立法,以期更好地保护金融消费者的隐私权。笔者认为,今后我国制定专门的《金融消费者权益保护法》是必要的,但是结合我国特殊国情,应采取渐进式的分阶段的立法方式,不宜冒进。因此,在今后的立法中,我们可以首先针对现行立法漏洞进行补充,增强可操作性,明确金融消费者隐私权的内涵、金融机构的基本义务以及设置有效的权利救济机制。在时机成熟之时,将已经日臻成熟的各种法律法

<sup>①</sup> 美国《个人信息保护法》(简称GLB)第五部分中规定有金融机构的隐私权通知义务:金融机构在与消费者建立业务关系之初及其后至少每年一次,应以书面或电子形式向消费者提供一份清晰、醒目的有关本机构隐私政策与惯例的通知。

<sup>②</sup> 美国《个人信息保护法》(简称GLB)第五部分中规定有金融机构的为营销目的共享消费者账号信息的限制义务:金融机构不得向为进行电子营销、信件营销或电子邮件营销而使用消费者信息的非关联方提供消费者账号、信用卡号、存款账号或交易账号等类似信息,但向消费者信用征信机构提供信息不受此限制。

规中相关的比较分散的规定进行专门性的整合立法,制定出一部专门的《金融消费者权益保护法》,并通过司法解释和制定详细的实施细则的方式使其更具有灵活性和可操作性。

## (二) 制度解困之监督机制护航

有效的监督机制是解决我国目前金融消费者隐私保护机制之制度困境的关键所在。因此,如何建立有效的监督机制成为首先要解决的问题。笔者认为,建立金融消费者隐私权保护的监督机制,应将社会监督和政府机构监督有效结合起来,双管齐下。

### 1. 社会监督

由于无论是国家工商管理局、中国人民银行还是中国银监会,都没有一个专门针对金融消费者权益提供保护的机构;并且,现有的消费者权益保护协会对金融消费者权益保护有心无力。所以,笔者建议,应在国内设置一个以保护金融消费者合法权益为宗旨的金融消费者权益保护委员会,专门对金融商品和服务进行社会监督。该协会可以由政府部门发起,经国务院和地方各级人民政府批准成立,并且应该独立于其他金融行业协会,以金融消费者的利益为根本出发点,切实地为金融消费者服务。同时,要通过法律赋予其以下职能:(1)向金融消费者提供金融消费信息和咨询服务;(2)对金融机构的相关金融商品和服务进行监督、检查;(3)就有关金融消费者合法权益的问题,向有关行政部门反映、查询,提出建议;(4)受理金融消费者的投诉,并对投诉事项进行调查、调解;(5)负责教育金融消费者,对金融消费者进行培训,增加其金融投资专业知识,进而增强金融消费者维权意识;(6)就损害金融消费者合法权益的行为,支持受损害的金融消费者向法院起诉,并有权作为金融消费者代表出庭诉讼;(7)对损害金融消费者合法权益的行为,通过大众传播媒介予以揭露、批评;(8)有权根据金融消费者的投诉信息,对各个金融机构进行信用评价,并定期向金融消费者公开,通过此种监督方式可以给金融机构施加压力,鼓励金融机构转变服务理念,提高服务质量。

### 2. 政府机构监督

国外相关立法大多通过在政府部门内部设立专门的机构对金融消费者合法权益进行保护,如

美国的金融消费者保护局、加拿大的金融消费者事务署等。鉴于此,笔者建议,我国在今后可以学习和借鉴国外的此种做法,设立专门的金融消费者保护局。但是,笔者认为,该金融消费者保护局不应该由中国银监会、人民银行以及国家工商行政管理局联合设立<sup>[13]</sup>,而应由国务院依法设立,其职能、组成等由国务院决定,并报全国人大备案。这样设置的目的是,使金融消费者保护局能够独立于金融机构系统,保证其以中立的立场对金融机构进行监督。为增强该制度设计的可操作性,笔者认为,应通过立法明确金融消费者保护局的以下职能:(1)监督金融机构,确保金融机构严格履行法定义务;(2)针对金融机构的违法行为进行调查,调查核实之后认为确有违法行为的,有权对该金融机构发出“违规通知”责令限期改正,必要时根据具体情节对该金融机构做出一定数额的罚款决定;(3)协同金融消费者保护委员会对金融消费者进行教育培训,增强金融消费者的维权意识。同时,相关立法还应对金融消费者保护局的内部机构设置做出明确的规定,以确保其职能的有效发挥。对此,笔者建议设置以下内部机构:(1)行政部门。主要负责制定本年度的工作计划,领导和管理各部门,对违规行为采取强制措施。(2)法律服务部门。主要负责为金融消费者提供法律咨询服务,向金融消费者提供个人隐私信息保护的 legal 建议。(3)市场调查审核部门。主要负责定期针对金融市场的金融产品和服务进行调查,并对收集的调查信息进行整编审查,做出相关金融产品和服务侵权与否的调查评估报告,以便及时发现金融市场中潜在的侵害消费者合法权益的问题。(4)金融教育服务部门。协同金融消费者保护委员会,定期开展和实施金融知识教育活动,帮助金融消费者增加相关专业知识和增强其在金融市场交易中的自我保护能力。(5)特殊人群金融服务部门。该部门主要针对一些特殊人群提供金融咨询服务,如军人、老人、外国人等。除此之外,笔者认为还可以学习加拿大的有关规定<sup>①</sup>,设立营销与联络部门,主要负责事务署的对外宣传,与媒体和公众进行沟通,设计事务署的出版物,管理事务署与消费者接触和互动的各种渠道<sup>[14]</sup>。通过上述职能和内部机构的设置,能够有效保证金融消费者

<sup>①</sup> 《加拿大金融消费者事务署法》和该事务署的年度报告中对于加拿大金融消费者事务署的内部机构设置和其职能有详细的规定,在此不再赘述。

保护局独立发挥其监督金融机构的职能。并且,法律应鼓励金融消费者保护局与金融消费者委员会进行协调合作,共同保护金融消费者的合法权益。

### (三) 制度解困之救济路径疏通

鉴于我国目前的金融消费者隐私权保护机制仍然存在权利救济路径不通的问题,笔者认为,应该从以下两个方面予以完善。

1. 构建合理的非诉纠纷解决机制,鼓励非诉解决纠纷

从目前我国实际情况看,金融消费者通过诉讼维权的积极性不高、可行性不强,考虑到我国目前有限的司法资源,笔者认为,应当鼓励金融消费者在权益遭受损害时以非诉的方式解决纠纷。具体操作中,金融消费者可以先与金融机构进行协商,协商不成可以向金融消费者权益保护委员会投诉,由金融消费者权益保护委员会出面进行调解,如果调解不成再由金融消费者权益保护委员会代表金融消费者向法院起诉或者直接由被侵权金融消费者集体向法院起诉。同时,金融消费者权益保护委员会可以对金融机构作出不良的信用评价,定期向社会公开,作为对该金融机构的惩罚措施。此时,一般的金融机构从长远的发展角度考虑都会坐下来再次与被侵权的金融消费者和解解决问题,这是我们通过此制度设计想要达到的最佳状态。另外,金融消费者在权益遭受侵害时也可以同时向金融消费者权益保护局提出申诉,请求金融消费者权益保护局出面协调解决纠纷。金融消费者保护局应该在收到申诉书之日起七日内作出处理决定,并书面通知金融消费者。

2. 完善司法救济路径,排除诉讼维权障碍

实践中,金融消费者权利遭受侵害寻求司法救济时往往因为取证和举证的问题而处于不利地位。我国目前诉讼法律制度中集团诉讼制度并不完善以及诉讼成本过高,某些金融消费者在考虑到这些因素之后往往选择忍气吞声,放弃合法的司法救济权利。笔者认为,在今后的立法中,应逐步完善金融消费者司法救济路径中的一些程序问题。比如,针对金融消费者弱势地位的特殊性,规定举证责任倒置。即当金融消费者以隐私权遭受侵害为由提起侵权之诉时,由金融机构负举证责任。另外笔者认为,完善我国金融消费者维权的司法救济途径,还可以学习和借鉴国外针对金融消费者特殊诉讼制度的相关规定,通过法律赋予金融消费者权益保护委员会以诉讼主体资格,让其有权代

表被侵权的金融消费者进行诉讼;确定金融消费者诉讼的判决结果对于金融市场中相同或者相近似的金融产品和服务的普遍约束力<sup>[15]</sup>。通过非诉纠纷解决机制设置和司法救济路径的疏通,我国的金融消费者隐私权保护机制将会逐步完善。

## 四、结 语

随着世界金融市场经济的迅猛发展,我们每一个人都已经是或者即将是广大的金融消费者中的一员<sup>[16]</sup>。因此,金融消费者隐私权保护机制的建立和完善事关我们每一个人的切身利益。文章已针对实践中诸多隐私权被侵害的事实问题,通过分析出现该问题的原因,指出我国现行金融消费者隐私权保护机制的缺失,并从制度构建的角度提出了完善的建议<sup>[17]</sup>。在今后的立法中,如果我们逐步采用以上建议,我国金融消费者的合法权益在不久的将来一定能够得到更加全面的保护。

参考文献:

- [1] 黑客盗号引发美最大宗信用卡资料失窃案[EB/OL]. (2008-08-07) [2013-05-06] <http://info.secu.hc360.com/2008/08/070956138508.shtml>.
- [2] 彭宇涛. 储户信用卡被盗案广州中院终判: 银行赔偿[EB/OL]. (2009-05-29) [2013-06-06]. <http://news.21cn.com/guangdong/guangzhou/2009/05/29/6343318.shtml>.
- [3] 钱芳. 对账单竟成银行“摇钱树” 嫌泄露用户隐私[EB/OL]. (2007-03-07) [2013-06-05]. [http://www.js.xinhuanet.com/xin\\_wen\\_zhong\\_xin/2007-03/07/content\\_9445285.htm](http://www.js.xinhuanet.com/xin_wen_zhong_xin/2007-03/07/content_9445285.htm).
- [4] 鞠晔. 论网络点击合同下消费者权益的法律保护[J]. 重庆邮电大学学报: 社会科学版, 2012(1): 28-33.
- [5] 王泽鉴. 人格权法[M]. 北京: 北京大学出版社, 2013: 202.
- [6] 博登海默. 法理学: 法律哲学与法律方法[M]. 邓恩来, 译. 北京: 中国政法大学出版社, 1999: 486.
- [7] 吴弘, 徐振. 金融消费者保护的法理探析[J]. 东方法学, 2009(5): 68.
- [8] 高锡荣, 杨康. 网络隐私保护行为: 概念、分类及其影响因素[J]. 重庆邮电大学学报: 社会科学版, 2012(4): 18-24.
- [9] 刁胜先, 周璐, 谢文彦. 论个人信息网络侵权的民法规制[J]. 重庆邮电大学学报: 社会科学版, 2012(1): 17-21.
- [10] 杨良珍. 关于“金融消费者概念”之探讨[J]. 黑龙江省政法管理干部学院学报, 2012(1): 91.
- [11] 郑启福. 金融消费者隐私权的法律保护研究[J]. 西北大学学报: 哲学社会科学版, 2012(3): 76-77.
- [12] 魏振瀛. 民法[M]. 北京: 北京大学出版社, 高等教育出版社, 2000: 418.

(下转第49页)

## 四、结 语

远程作证制度的建立原则应当是既要保证证人证言的客观性、关联性、合法性,同时,也要尽可能地保证证人出庭以及法庭审理的便捷性。作者认为,在法院建立远程作证室的远程作证模式能够最大化地保证这两点。这样的作证模式还为“不方便直接出庭作证”的证人提供了作证便利,比如某些刑事案件的侦查人员、未成年人等,可以在画面或者声音上稍加处理,使得这一作证模式具有更加广阔的应用空间。

### 参考文献:

- [1] 王俊英,柳涛.关于完善证人出庭作证制度的思考[J].河北学刊,2008(4):148-151.
- [2] 孙长永.英国2003年《刑事审判法》及其释义[M].北京:法律出版社,2005:601-642.
- [3] 南昌中级人民法院把互联网技术带进法庭[EB/OL].(2006-08-17)[2013-04-12].http://news.sohu.com/20060817/n244852010.shtml.
- [4] 常怡,王健.论电子证据的独立地位[J].法学论坛,2004(1):66-74.
- [5] 汪振林.电子数据原件问题研究[J].重庆邮电大学学报:社会科学版,2012(5):33-37.
- [6] 渝北法院启用QQ视频跨省庭审[EB/OL].(2007-01-31)[2013-04-06].http://news.sina.com.cn/c/2007-01-31/030311125766s.shtml.
- [7] 何家弘.证人制度研究[M].北京:人民法院出版社,2004:282.
- [8] 熊志海,王静.网络证据之形式问题研究[J].重庆邮电大学学报:社会科学版,2011(4):48-51.

## Research on Remote Testimony

OU Longsong

(The People's Procuratorate of Beibei District, Chongqing 400711, China)

**Abstract:** The development of the information and communication technologies has made the remote testimony possible. The attendance of witness in the court is propitious to clarify the circumstances of the case, while enhancing efficiency of judicial business and safeguarding judicial justice. To maximise the value of remote testimony, the system must be assured. There are four parts in the system of the remote testimony, including the application of the remote testimony that is needed to establish the specific situation, the preparation of the remote testimony that provides technological support, the trial which identify the specifics, and the confirming by signature.

**Key words:** remote testimony; sequence of operation; assisting court; trial court

(编辑:刘仲秋)

(上接第44页)

- [13] 林旭.关于金融消费者权益保护问题的思考[J].福建金融,2012(5):48.
- [14] 邓刚.金融消费者保护体制及其相关问题[J].法学杂志,2012(5):68.
- [15] 张文婷,朱川.我国金融消费者保护的制度困境及其完善[J].学术,2012(4):35.
- [16] 王燕.消费者主权:网络时代的新进展[J].四川理工学院学报:社会科学版,2012(5):26-30.
- [17] 郑宁.我国网络环境下个人信息的行政法保护[J].四川理工学院学报:社会科学版,2012(6):50-54.

## Construction of China's Financial Consumer Privacy Protection System: From the Perspective of Personal Privacy Information Protection

LI Ruiyuan

(College of Economic Law, Southwest University of Political Science and Law, Chongqing 401120, China)

**Abstract:** Financial consumers' privacy right, as the extension of the traditional privacy right in the financial field of consumption, is a very important basic civil right of financial consumers. In the process of financial transactions in the market consumers are often in a weak position, therefore, in the process of financial consumers and financial institutions of the interests game, financial consumers' privacy right has become a victim of the game. In view of this, it is necessary to regulate it in law. However, many institutional deficiencies still exist in our present financial consumers' privacy right protection mechanism. In order to make up for the relevant institutional defects, improving the relevant legislation, establishing effective supervision and relief of the right path to dredge the combination of the three, is the only way which must be passed in the future to solve the problem.

**Key words:** financial consumer; privacy right; supervision mechanism; right relief

(编辑:刘仲秋)