最高法、中国人民银行、金融监管总局、中国证监会联合发布六起金融消费者、投资者合法权益保护典型案例（一）



金融是国民经济的血脉，金融消费者、投资者是金融市场的重要参与者。人民法院始终坚持以习近平法治思想为指导，立足金融审判职能，严格公正司法，协同监管部门健全金融消费者、投资者保护机制，助力金融强国建设。为切实维护金融消费者、投资者合法权益，规范金融机构经营行为，营造良好金融法治环境，最高人民法院、中国人民银行、国家金融监督管理总局、中国证券监督管理委员会联合发布六起金融消费者、投资者合法权益保护典型案例。

本次发布案例覆盖金融借款、基金理财、数字金融、人身保险、证券投资等多个领域，聚焦格式条款、公平交易、适当性义务、权利救济、多元解纷等现实热点和司法难点，集中展现金融审判对金融行业高质量发展的价值引领，彰显构建公平、透明、诚信、安全的金融市场生态的示范意义。**一是坚持依法保护，强化格式条款说明义务。**人民法院依照法律规定，妥善把握平等保护与倾斜保护、契约自由与契约正义的辩证关系审理金融纠纷，让人民群众能够真正自主决策、公平享受金融服务。案例一明确金融机构对调整借款利率的格式条款负有提示说明义务，彰显依法保护金融消费者公平交易权和知情权的价值导向。**二是压实机构责任，落实适当性管理与卖者尽责。**金融审判与金融监管相向而行、协同推进，促使金融机构严格落实适当性义务。案例二、案例三，依法认

定销售机构未尽金融产品销售适当性义务，应承担相应赔偿责任，推动“卖者尽责、买者自负”原则真正落地见效，倒逼金融机构健全内控合规体系，将消费者权益保护嵌入经营全流程。**三是破除技术壁垒，确保金融消费者救济程序选择权。**随着数字技术发展，金融机构在加快开展科技金融业务的同时，也利用技术优势掌握金融交易及纠纷解决方式的主动权，对金融消费者制定了一些不合理的条件，亟需予以规范。案例四明确基金公司依托 APP 技术优势，在消费者认购产品后强制变更争议解决方式的行为不具有法律效力。**四是协同治理，发挥多元实质解纷机制功能。**坚持多元实质高效解决金融领域纠纷是司法和监管的共同目标。针对金融案件特点，在监管部门的支持配合下，人民法院综合运用多元化解、调解和解、示范判决、代表人诉讼等工作举措，简化维权流程、压缩处置时限、降低维权成本，为金融消费者、中小投资者提供便捷、高效、低成本的纠纷化解途径，取得了良好的解纷效果。案例五通过依法调解，省去启动司法鉴定的较长周期，使投保人在较短时间内获得了重大疾病保险理赔款；案例六创新综合运用“示范判决+委托调解+代表人诉讼”，发挥多元实质解纷机制功能，维护了众多中小投资者合法权益。

下一步，人民法院与金融监管部门将紧扣金融“五篇大文章”部署要求，深化府院联动，凝聚共治合力，共同规范金融服务行为，依法保护金融消费者、投资者合法权益。不断优化金融法治环境，着力形成机构合规经营、群众理性消费、监管精准施策、司法有力保障的良好格局，助力金融高质量发展。

《金融消费者、投资者合法权益保护案例》

案例一

金融机构对调整借款利率的格式条款负有提示说明义务——某银行诉潘某、李某金融借款合同纠纷案

案例二

银行不得以其不存在欺骗、误导营销行为等为由，免除适当性义务——苏某诉某银行委托理财合同纠纷案

案例三

证券机构销售私募基金产品应做到“卖者尽责”——杨某某诉某证券营业部及第三人陈某、某投资管理中心金融委托理财合同纠纷案

案例一

金融机构对调整借款利率的格式条款负有提示说明义务

——某银行诉潘某、李某金融借款合同纠纷案

【基本案情】

潘某、李某与某银行签订金融借款合同，向某银行贷款 75 万元。关于借款利率，合同中有三处约定：一是约定初始借款利率为年利率 6.9%；二是约定借款人未依约偿还本金的，按约定的借款利率加收 50%的罚息，对未依约支付的利息按罚息利率计收复利；三是约定借款人若未依约偿还本金及息费任一项，且连续逾期超过 15 个自然日的，借款利率调整为自发放之日起实行合同成立时一年期贷款市场报价利率的四倍的固定利率，相应罚息等一并调整。此外，合同对违约解除、抵押担保、实现债权的费用承担等内容也进行了约定。合同签订后，某银行依约向潘某、李某发放贷款。后因潘某、李某未依约还款，某银行遂提起诉讼，要求潘某、李某偿还全部借款本金、利息、按一年期贷款市场报价利率（LPR）的四倍再上浮 50%的利率计收的罚息及复利，以及律师费、诉讼费等，并主张对抵押物处置款享有优先受偿权。

【裁判内容】

广东省佛山市顺德区人民法院一审认为，利率条款是借款合同的核心条款，贷款人负有全面披露借款利率的义务，保障借款合同系借款人真实意思表示。金融机构应及时、真实、准确、全面地披露金融消费者应当负担的费用、违约金。本案中，贷款人通过适用调整利率条款，主张借款人逾期后利率由年利率 6.9%先调整为年利率 15.4%，再上浮 50%，据此得出逾期利率为年利率 23.10%，达

到正常借款利率的三倍有余，并主张借款人的违约责任自贷款发放之日起计算。上述调整利率条款未予加粗提示，该条款无论是在显著性方面，还是在与借款利率条款、逾期利率条款的整体性、连贯性方面，均未达到足以引起消费者注意的法定标准。故法院对某银行主张依据合同约定的借款本金、年利率 6.9%的利息、年利率 10.35%的罚息、复利以及律师费损失，并就抵押房产享有优先受偿权的请求予以支持。但对某银行依据合同调整利率条款，主张按照贷款发放日一年期 LPR 四倍计算利息，并在此基础上上浮 50%即年利率 23.10%计算的罚息、复利以及相应部分律师费损失的请求不予支持。一审判决作出后，双方当事人均未上诉。

【典型意义】

近年来，随着金融借贷业务广泛开展，部分银行通过设置多层利率条款收取高额违约息费，金融消费者往往忽略合同细则，直至借贷发放后才发现实际贷款成本远高于预期。本案中，双方约定的借款利率调整条款属于与借款人存在重大利害关系的格式条款，具有非合意性、非常规性的特点。法院运用民法典关于格式条款的订入规则、提示说明义务的相关规定，依法认定贷款人未履行提示说明义务的，无权依照该条款计算逾期利率。本案裁判体现了依法保护金融消费者公平交易权和知情权、促进降低实体经济融资成本的价值导向。对引导金融机构审慎合规拟定合同文本、规范信贷业务开展、营造良好融资环境具有重要示范意义。

一审：（2023）粤 0606 民初 26168 号

案例二

银行不得以其不存在欺骗、误导营销行为等为由，免除适当性义务

——苏某诉某银行委托理财合同纠纷案

【基本案情】

2016 年 10 月 27 日，苏某经某银行客户经理推介，线上签订资产管理合同，通过其网上银行账户投资 600 万元购买该银行代销的资管产品。合同载明该资管产品本金可能遭受损失，但某银行提供的合同以及《风险承受能力调查问卷》《风险揭示书》等原始材料均无苏某电子签名确认，无法认定银行向苏某充分揭示了风险，进行了风险匹配。监管部门调查意见也指出该银行在产品代销中存在营销材料不齐全、产品介绍不清晰等问题。2018 年 9 月 27 日，该产品的资产管理人发布公告称，因资产管理计划的参考份额净值触及止损线，根据合同约定提前终止该计划并按约定进入清算程序。苏某陆续获得清算分配款项，但投资本金遭受损失。苏某遂提起诉讼，诉请某银行赔偿投资损失。

【裁判内容】

一审法院认定某银行作为卖方机构未尽到适当性义务，判决某银行向苏某赔偿 662671.57 元，当事人提出上诉。河南省郑州市中级人民法院二审认为，在推介、销售高风险等级金融产品和提供高风险等级金融服务领域，适当性义务的履行是“卖者尽责”的主要内容，也是“买者自负”的前提和基础。苏某的投资损失真实存在，某银行在销售案涉资管产品的过程中，未以合适方式向苏某揭示产品风险、产品特性、投资方向、开放赎回安排等关键信息，亦

未就产品风险与苏某的风险承受能力进行匹配说明。某银行虽然不存在欺骗营销诱导购买高风险产品行为，但不能反推其已尽到适当性义务，故判决驳回上诉，维持一审判决。

【典型意义】

卖方机构承担适当性义务，目的在于保障金融消费者在充分了解相关金融产品、投资活动性质及风险的前提下，自主作出投资决定，并承担相应收益与风险。金融机构销售高风险等级金融产品，负有高于普通民事交易的适当性义务，不能以不存在欺骗、误导营销行为为由，主张其已尽到适当性义务，应根据金融产品特殊性对是否做到“卖者尽责”予以审查判断。本案认定银行未有效履行适当性义务，并判令其承担相应赔偿责任，彰显司法切实维护金融消费者合法权益，规范金融市场秩序的重要职能。

二审：（2025）豫01民终14673号

案例三

证券机构销售私募基金产品应做到“卖者尽责”

——杨某某诉某证券营业部及第三人陈某、某投资管理中心金融委托理财合同纠纷案

【基本案情】

2015 年 6 月，某证券营业部负责人陈某向各投资人兜售某款私募基金，并宣传该基金系某证券公司运营的项目，在对投资人的风险认知、风险偏好和风险承受能力未进行调查评估的情况下，多次就该项目进行路演。杨某某系某证券营业部 VIP 证券客户，基于对该证券公司的信赖，签署《资产管理合同》购入此款私募基金份额 100 万元。合同期限届满、投资项目达到退出条件后，杨某某未能收到回款，向陈某催要款项时发现其投资的并非某证券营业部授权销售的产品，且该产品风险极高，遂向证监局投诉。2022 年 3 月，证监局向该营业部和陈某发出警示函，认为存在以下问题：一、私自销售非证券公司代销的私募基金产品；二、营业部空白合同文本管理不到位。2023 年 8 月，杨某某提起诉讼，诉请该营业部赔偿其投资款 100 万元及利息损失 30 余万元。营业部认为，该私募基金产品的合同相对方是某投资管理中心，证监局作出的警示决定是行业内部提醒，其受到警示不等同于需承担投资人投资失败的商业风险，且杨某某常年理财，知晓投资风险，不应由营业部承担杨某某的投资损失。诉讼期间，该私募基金管理方认为资产管理计划投资目的无法实现，决定进入亏损清算程序，并作出了清算分配方案。杨某某根据清算分配方案，诉请某证券营业部赔偿损失。

【裁判内容】

一审法院判决驳回杨某某的诉讼请求。杨某某提出上诉。安徽省马鞍山市中级人民法院二审认为，某证券营业部未能举证证明其已对杨某某的风险认知、风险偏好和风险承受能力进行评估，亦未对产品进行风险评级、完成产品与客户的适当性匹配，违反了投资者适当性义务。但杨某某作为具备一定理财经验的投资者，未能仔细阅读合同条款、充分了解产品信息，即投资高出其承受能力的高风险产品，自身亦存在一定过错。故判令撤销一审判决，改判某证券营业部赔偿杨某某损失 576716.97 元。

【典型意义】

“卖者尽责”是适当性义务履行的必然要求，是保护金融消费者权益的重要制度安排。本案明确，金融机构及其从业人员不得假借金融机构信誉私售非授权产品，且必须严格落实投资者风险评测、产品风险等级匹配和信息披露等适当性义务，否则，应依法按过错程度承担赔偿责任；金融消费者也应当注意投资风险，购买与自己投资能力相匹配的金融产品。本案裁判既促进金融机构严格规范销售行为，从源头遏制夸大收益、隐瞒风险等情形发生，又引导金融消费者主动提升风险防范意识，对于规范私募基金产品销售行为、保障金融市场高质量发展具有积极意义。

二审：（2024）皖 05 民终 1088 号

来源:最高人民法院