

老年数字普惠金融纠纷治理：司法角色定位与前端解纷微观变量

方炳淇

贵州财经大学，贵州省贵阳市，550025；

摘要：随着数字普惠金融的快速发展，老年群体逐渐参与其中，享受便捷金融服务的同时，也面临着一系列纠纷问题。本文探讨了老年数字普惠金融纠纷的特点与治理难点，并着重分析了司法在其中的角色定位，指出司法在维护金融市场秩序与保护老年群体权益方面发挥着双重作用，并需遵循司法谦抑原则，合理界定司法边界。同时强调前端解纷机制的有效性对于降低纠纷解决成本至关重要，受政府信任度、相对剥夺感和满意度等微观变量的影响。为此，司法需采取柔性干预策略，如调整证据规则、技术赋能司法创新和探索源头治理方案，以强化前端解纷机制，推动老年数字普惠金融的健康、有序发展。

关键词：普惠金融；老年金融权益；纠纷治理；司法柔性干预

DOI：10.69979/3029-2700.25.02.013

1 问题的提出

普惠金融的概念源于 2005 年联合国小额信贷年，其核心目的在于向历来被传统金融体系边缘化的群体提供低成本、安全且贴合需求的金融服务，以此强化金融在缩减贫富差距、刺激内部需求及推动包容性经济增长方面的功能。普惠金融本质上承载着金融的逐利性与风险规避特性。然而，传统普惠金融模式主要依赖实体网点的广泛布局以覆盖目标用户群，这既增加了运营成本，又使得在追求经济效益与社会价值双重目标时面临挑战。而老年人群在金融领域常被视为弱势群体，其较高的客户获取成本阻碍了通过规模效应达成商业可持续性。此外，出于政策导向，强调金融资源向“长尾市场”倾斜，这在资源有限的情况下可能导致老年群体在金融资源配置中处于劣势，难以满足其边际效益超过边际成本的金融服务需求，进而造成效率损耗。随着以人工智能为代表的第四次工业革命的不断深入，数字普惠金融应运而生。该模式借助智能手机等移动平台，提供支付、信贷、投资、保险等广泛的金融服务，有效克服了传统金融体系的高门槛与逆向选择难题，顺应了普惠金融的包容性发展理念。对于老年群体而言，数字普惠金融带来了前所未有的便捷性。老年人可以通过线上理财、移动支付、便捷信贷等服务，足不出户地管理个人财富、满足日常消费需求。同时，金融机构推出的涵盖养老保险、长期护理保险等老年专属理财产品，因

其稳健的收益和简便的操作流程，受到了老年投资者的青睐。

然而，数字普惠金融在为老年群体带来便利的同时，也引发了一系列纠纷问题。其纠纷问题具有显著的特殊性，这主要体现在主体特性和权利救济效率两个方面。从主体特性来看，老年人学习与适应数字技术的能力相对较弱，金融消费决策易受情感、信任等非理性因素左右。从权利救济效率来看，由于相关纠纷兼具金融专业性与数字技术复杂性，且存在司法裁判标准不统一、前端解纷机制碎片化、金融监管与司法衔接不畅等问题，迫切需要对司法定位进行精准指引，以优化治理体系。而对前端解纷变量的深度挖掘，则有利于整合各方资源，提前介入、化解纠纷，降低纠纷解决成本，提升老年数字普惠金融服务的整体质量与社会满意度。

2 司法在老年群体数字普惠金融纠纷治理中的角色定位

2.1 司法的双重角色定位

从维护金融市场秩序维度审视，司法犹如金融市场的“守护者”。数字普惠金融领域的快速创新虽然为市场增添了活力，但也滋生了但也带来了非法集资、金融诈骗、违规放贷等风险，尤其威胁到了老年群体的财产安全。司法通过严格的法律适用与公正裁判，精准打击违法金融行为，能够有力遏制金融市场的失序状态。当老年群体权益受损后，司法机关依据相关法律法规，对

犯罪分子依法严惩，追缴非法所得，及时返还老年受害者，向市场传递出强烈的法治信号，警示潜在违法者，巩固金融市场的稳定基础。

聚焦老年群体合法权益保护层面，司法则是他们权益的“捍卫者”。老年群体由于身体机能衰退、知识结构老化以及信息获取能力不足，在数字普惠金融浪潮中往往处于弱势地位，极易遭受不公平待遇与权益侵害。司法通过专业法律判断与公正裁决机制，为老年群体撑起权益保护伞。当老年消费者遭遇不合理格式条款、误导销售或服务瑕疵时，司法将依据《消费者权益保护法》《金融法》等相关法律判定金融机构责任，要求其纠正行为并赔偿损失。对于因虚假宣传受损的老年投资者，司法同样要求金融机构赔偿，帮助他们获得有效救济，重建对数字普惠金融的信任。

2.2 司法谦抑原则的遵循

然而，司法在行使职责时必须遵循谦抑原则，避免过度介入金融市场微观运行与纠纷前端处理。一方面，金融市场具有高度专业性与创新性，金融机构在产品设计、风险管控、业务拓展等方面拥有专业知识与实践经验，司法过度干预可能抑制金融创新活力，过度司法审查可能使金融机构不敢推出符合老年群体需求的创新产品。另一方面，在纠纷前端，当事人往往有自行协商、调解等解决纠纷的意愿与空间。若司法过早介入，则可能破坏当事人自主解决纠纷的积极性，增加纠纷解决成本。特别是在老年群体与金融机构的小额纠纷中，司法直接介入可能引发冗长诉讼，耗费时间与资源，而前端调解或许更高效、低成本。

2.3 司法合理边界的界定

因此，界定司法在老年群体数字普惠金融纠纷治理中的合理边界尤为关键。在纠纷发生初期，司法应鼓励并支持当事人通过金融机构内部投诉处理机制、行业调解、行政调解等前端解纷方式解决问题，发挥这些机制灵活、高效、专业的优势；当纠纷无法通过前端方式有效化解，进入诉讼程序后，司法应依据法律法规，秉持公正、公平原则进行裁判，发挥其终局性、权威性的定纷止争作用。这种协同机制有助于构建层次分明、衔接有序的纠纷治理体系，确保司法与前端解纷机制的有效配合，共同维护老年群体在数字普惠金融中的合法权益。

3 前端解纷的个体微观变量分析

3.1 政府信任度

政府信任度是老年群体在数字普惠金融领域寻求纠纷解决时的重要心理支撑。当老年消费者遭遇金融诈骗、合同纠纷等问题时，若对政府部门的监管能力、执法公正性持有较高信任度，他们更愿意主动向相关部门求助，如向金融监管机构投诉、向公安机关报案等，积极配合调查取证工作，期望政府能够介入并妥善解决纠纷，维护自身权益。这种信任源于政府长期以来在社会治理、民生保障等方面所积累的公信力，以及在金融领域为保护消费者权益所采取的一系列措施，如开展金融知识普及活动、打击非法集资行为等。相反，若政府信任度较低，老年群体可能会对求助政府部门解决纠纷持悲观态度，甚至选择隐忍，导致纠纷得不到及时处理，权益持续受损。

3.2 相对剥夺感

相对剥夺感在老年群体数字普惠金融纠纷情境下有着独特体现。随着数字普惠金融的快速发展，老年群体目睹其他群体便捷地享受金融创新带来的红利，如年轻人熟练运用数字金融工具实现财富增值、轻松办理各类金融业务，而自身却因数字技术鸿沟、金融知识匮乏，在参与数字普惠金融过程中屡屡受挫，陷入纠纷困境。这种对比下的落差使得老年群体产生强烈的相对剥夺感，进而影响他们对纠纷解决的信心。部分老年人可能会认为自己在金融领域处于弱势地位，即便寻求纠纷解决，也难以获得公平对待，因此在纠纷发生后缺乏主动维权的动力，放弃通过正当途径争取权益，这无疑加剧了纠纷解决的难度，使得一些本可化解的纠纷长期搁置。

3.3 老年群体满意度

满意度是老年群体对过往数字普惠金融服务及纠纷解决经历的综合反馈。若老年消费者此前在使用数字金融服务时，得到金融机构耐心的指导、遇到问题能及时得到回应与解决，或者在经历轻微纠纷后，通过金融机构内部投诉处理机制、行业调解等前端解纷方式获得了满意的结果，他们对前端解纷的信心将显著增强，日后再遇纠纷，会优先选择这些非诉讼方式，形成良性循环。反之，若频繁遭遇金融机构的服务冷漠、推诿责任，或经历冗长繁琐且结果不公的纠纷处理过程，老年群体则会对前端解纷机制失望，更倾向于直接诉诸司法诉讼，甚至可能因对整个纠纷解决体系丧失信心，而采取极端

行为或放弃维权，给社会稳定与老年群体自身权益保障带来负面影响。

3.4 小结

为有效解决这些个体微观变量所衍生的问题，司法裁判需发挥关键引领作用。在处理涉及老年群体的数字普惠金融纠纷案件时，司法机关应秉持公正、透明、高效原则，不仅要依法裁决，保障老年群体的合法权益得到切实补偿，还要通过严谨的法律推理、清晰的裁判文书说理，向老年群体及社会公众彰显法治权威与公平正义，重塑他们对纠纷解决体系的信任。对于因金融机构违规操作导致老年消费者受损的案件，司法裁判应明确金融机构的责任，应明确责任，责令赔偿、道歉等法律后果。在涉及数字金融产品创新引发争议的案件中，司法应在维护创新活力与保护消费者权益之间寻得平衡，通过个案裁判为行业发展划定合法边界，减少老年群体因规则不明而产生的相对剥夺感。通过这些司法实践，逐步提升老年群体对政府、对前端解纷机制的信任度与满意度，优化老年群体数字普惠金融纠纷的解决生态。

4 司法对前端解纷的柔性干预策略

4.1 证据规则调整

在证据规则方面，鉴于老年群体在数字技术运用与证据收集上的困难，司法需适度调整证据标准认定规则。对于老年消费者提供的电子证据，如短信、微信聊天记录、转账记录等，在真实性、关联性审查上应秉持相对宽松的真实性、关联性审查原则。只要能初步证明交易事实与纠纷核心争议点，即可作为定案参考依据。特别是在线上理财误导销售的纠纷中，老年人可能因为对数字金融产品的认知有限，而更容易受到不实信息的诱导。他们所提供的微信聊天记录等电子证据，即使存在表述模糊或格式不规范的问题，但只要能够揭示理财顾问的虚假承诺、夸大收益或其他关键误导信息，司法机构就应当予以充分重视，并将其作为认定案件事实的重要依据。

4.2 技术赋能司法创新举措

区块链技术的引入，为电子证据的固化提供了强有力的技术支撑。借助区块链的分布式账本、不可篡改等特性，金融交易过程中的关键数据如电子合同签署、资金流转记录、交易指令下达等信息得以实时上链存储，从而确保了证据的真实性与完整性。在纠纷发生后，司

法机关可迅速从区块链中调取相关证据，避免了老年群体因收集、整理易失的电子证据而耗费大量精力，可极大地减轻了老年群体的维权负担，还增强了其维权的信心与底气。

同时，扩大适用“电子支付令”为老年群体追讨金融债权开辟绿色通道。对于事实清楚、债权债务关系明确的老年群体数字普惠金融纠纷，法院可依法快速发出电子支付令，强制金融机构履行支付义务。电子支付令依托信息化系统，能够实现快速送达、即时生效，避免冗长的诉讼程序，以高效便捷的方式保障老年群体的资金回笼，减轻其维权负担。

此外，构建一体化裁判指引是司法推动前端解纷规范化、标准化的关键举措。最高人民法院应牵头制定针对老年群体数字普惠金融纠纷的详细且统一的裁判指引，明确法律适用标准、证据审查要点、责任划分原则等核心问题。以确保基层法院在审理此类纠纷时能够严格遵循裁判指引，减少司法裁判的不确定性。这不仅为前端解纷提供了清晰的法律标尺，还引导金融机构、老年群体及调解组织等各方主体依据法律规范解决纠纷，从而提升了整个纠纷解决体系的规范性与效率。

4.3 源头治理方案的探索

为实现老年群体权益的长效保护，探索数字普惠金融纠纷的源头治理方案至关重要。利用区块链技术构建金融交易数据共享平台是实现这一目标的有效途径。该平台通过实现数据的分布式存放与结构化大数据处理，使得金融机构能够实时上传与老年客户相关的交易数据。在确保数据安全与隐私保护的前提下，监管部门、司法机关、调解组织等可按需获取数据，精准监测老年群体数字金融交易动态。通过实时监测异常资金流向、频繁大额交易等潜在风险点，相关部门可及时介入干预，有效防范纠纷的发生。

结合法院智能执行系统对区块链上的金融数据进行深度技术与法律论证，可为纠纷解决提供更为坚实的依据。在纠纷进入执行阶段后，执行人员可借助智能执行系统快速调取区块链存储的被执行人金融资产信息，实现精准查控并提高执行效率。同时，通过对区块链数据的法律分析，可判断金融机构在交易过程中的合规性，为执行异议、执行和解等程序提供权威的法律支撑。

5 结语

在老年群体数字普惠金融纠纷治理中，司法的核心理念体现为“引领、推动和保障”。这要求司法机关在处理纠纷时，既要维护金融市场的稳定与秩序，确保数字普惠金融的健康发展，又要充分保障老年群体这一弱势群体的合法权益，彰显社会公平正义。在探究老年群体数字普惠金融前端解纷问题时，个体微观变量起着至关重要的作用，其中政府信任度、相对剥夺感和满意度三个变量尤为关键，它们深刻影响着老年群体对纠纷解决的信心与行为选择。而在老年群体数字普惠金融批量化纠纷治理中，司法应采取一系列柔性干预策略，以强化前端解纷的有效性，切实维护老年群体合法权益。从而有效应对老龄化社会背景下金融市场面临的挑战，促进金融市场的稳定和可持续发展。未来的金融市场发展应更加关注老年群体的特殊需求，创造一个更加包容和安全的金融环境，以保护老年金融投资者的合法权利，促进我国金融市场的健康发展。

参考文献

[1] 中国人民银行金融消费权益保护局. 中国普惠金融

- 发展研究 [M]. 北京：中国金融出版社，2020.
- [2] 李建军，姜世超. 银行金融科技与普惠金融的商业可持续性—财务增进效应的微观证据 [J]. 经济学 (季刊)，2021，21(03)：889–908.
- [3] 王雅伦，叶洪. 我国金融信息服务的检视与展望 [J]. 财经理论与实践，2023，44(05)：153–160.
- [4] 周天芸，张政，陈铭翔. 数字普惠、城乡差异和家庭金融参与 [J]. 金融发展研究，2019，(07)：3–11.
- [5] 赵霞. 金融司法监管化：动因、困境与调适 [J]. 商业经济与管理，2022，(05)：69–78.
- [6] 喻海松. 经济刑法的立法扩张与司法限制 [J]. 法学评论，2024，42(04)：54–64.
- [7] 朱文佩，林义. 人口老龄化背景下养老金融风险的识别、防范与治理 [J]. 当代经济管理，2023，45(09)：79–89.

作者简介：方炳淇（2000.12-），男，汉族，贵州贵阳，硕士研究生在读，研究方向：经济法学。