

# 第三方支付中金融消费者的维权途径

李静

吉首大学法学院

DOI:10.12238/ej.v3i4.518

**[摘要]** 近年来,作为新兴的金融中介第三方支付平台得到了快速发展,但由于缺乏对第三方支付平台的监管和法律规范,金融消费者的侵权问题日益凸显,其中,以金融消费者个人信息泄露、金融欺诈、格式条款泛滥为主要表现形式的第三方支付金融风险成为主要的法律风险外化表现。本文以问卷调查的方式,检验了金融消费者在第三方支付中所面临的问题,根据实证结果,明确了互联网金融中进行金融消费者权益保护工作的重点,并提出了解决的建议。

**[关键词]** 第三方支付; 金融消费者; 权益保护

**中图分类号:** F063.2 **文献标识码:** A

## 1 我国第三方支付金融消费者权益保护的现状

1.1 目前我国没有关于金融消费者权益保护的相关法律,通识适用于《消费者权益保护法》、《民法总则》、《合同法》。前述法律中即没有对金融消费者进行界定也没有对第三方支付进行专门性法律规定,只能依据一般规定对第三方支付中的消费者权益进行保护。其中《消费者权益保护法》明确了消费者的权利和义务,明确了国家对消费者合法权益的保护,争议解决程序,以及设立社会服务和商品监管的消费者组织;《合同法》第52条、53条中规定的无效合同和可撤销合同情形也保护了金融消费者权益;金融消费者与金融机构作为金融交易的平等主体,也适用于《民法总则》的有关规定。

1.2 行政法规制定了第三方支付机构的行政监管法规及消费者权益保护的相关规定。2010年,中国人民银行颁布了《非金融机构支付服务管理办法》,该办法主要规定了中国人民银行监管第三方支付平台的内容与方式,其中第9条限制了支付机构准入最低注册资本,降低其破产风险;第24条规定客户储备金的归属问题和保障措施,以保障消费

者资金的安全;第18条、21条则对支付机构的客户权益保护措施、格式条款披露做出了规定。其次,2015年,中国人民银行出台的《非银行支付机构网络支付业务管理办法》更注重风险管理和客户权益保护,并建立了客户信息管理、风险准备金制度,进一步细化了客户备付金保障和交易赔付制度。这些规定加强了央行对第三方支付机构的监管,提升了其信用度,同时保障了第三方金融消费者的金融安全,促进了互联网金融市场的发展,但这些行政法规不成体系,内容不全面,保护范围相对较狭窄,因而对金融消费者的保护力度明显不足。2016年,中国人民银行印发的《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》,首次将金融消费者定义为购买、使用金融机构提供的金融产品和服务的自然人,同时将非银行支付机构排划为非金融服务机构。

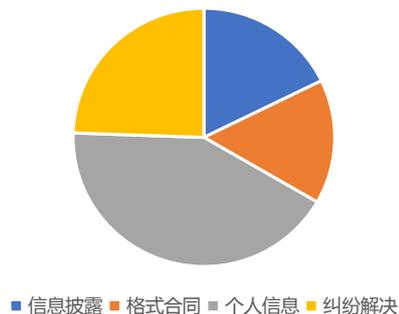
1.3 对第三方支付金融消费者权益的救济适用于程序法。在第三方支付平台上购买金融产品和服务时,金融消费者不可避免地受到侵犯,为了减轻消费者的损害权,《管理办法》规定支付机构应当与客户约定纠纷处理原则;《非业务管理办法》规定金融机构

中选派专人及时解决客户投诉问题;《实施办法》最后规定中国人民银行及其分支机构接受金融消费者投诉和举报,并且建立了调解、仲裁等非诉讼方式的多种解决纠纷机制。上诉程序法在一定程度上使金融消费者受损的权益得到了救济,但是因为缺乏专门的纠纷解决机构,使金融消费者的维权之路变得异常艰难。

## 2 第三方支付中金融消费者维权难点

对1000名使用移动金融类app购买金融产品的消费者进行问卷调查,取回有效样本627份,问卷内容由被调查者基本信息、购买的金融产品与服务种类、购买过程中是否遇到侵权问题以及遇到何种侵权问题、采取何种维权措施四部分构成。从样本分布来看,38%的金融消费者表示在使用移动金融类app购买金融产品后,个人信息泄露严重,经常收到本平台或其他金融类平台的信息骚扰;23%金融消费者则表示自己在移动金融app上选购金融产品时并不能完全掌握此app的使用方式,对眼花缭乱的金融产品信息不够了解;22%金融消费者认为在购买金融产品后发生理赔纠纷,常常找不到解决途径,无法进行合理维权;剩余

金融消费者使用第三方支付购买金融产品时主要问题



14%金融消费者认为在购买金融产品时签订的格式条款对于消费者而言过于严苛,加重了购买者的风险。

根据《2019移动金融类应用程序隐私政策透明度测评》结果显示,100个应用程序中没有达到隐私政策的透明度;11个应用程序透明度较高,13个中等,19个透明度较低;共有57个应用程序透明度低,其中7个应用程序没有任何隐私条款。

从上诉问卷调查的抽样样本和测评结果中可以看出,虽然央行出台相关的行政法规来限制金融机构的行为,不断加强对金融消费者权益的保护,但由于法规的零散性和市场的主导性,近年金融市场仍然乱象丛生,以第三方支付方式购买金融产品的金融消费者个人隐私、个人信息不断在泄露,第三方支付机构信息披露机制也不健全。鉴于此,第三方支付中金融消费者在维权道路上面临着如下困境:

2.1关于金融消费者未经授权支付责任的规定不明确。第三方支付平台为网络交易双方提供资金转账服务,作为负责与银行进行交易结算的非金融机构,随着各类金融服务类应用程序和金融产品销售类应用程序的出现,第三方支付平台呈现出捆绑各类金融软件并且与消费者签订免费自动续约支付的隐藏格式条款的趋势。关于虚拟电子账户中未经授权流动资金造成的损失的

责任,中国尚未在法律、行政法规和规定中做出明确规定,仅在2015年《管理办法》中规定支付机构应当建立健全风险准备金制度和交易赔付制度,并对不能有效证明因客户原因导致的资金损失及时先行全额赔付,保障客户合法权益,但没有具体规定在什么情况下实施交易赔付制度以及最终的责任承担人如何确认;2016年出台的《实施办法》在对金融机构行为规范管理条款中规定金融机构应当依法保障金融消费者在购买、使用金融产品和服务时的财产安全,金融机构在提供金融产品和服务的过程中,不得通过附加限制性条件的方式要求金融消费者购买协议中未作明确要求的产品和服务,该办法明确了格式条款中附加条款限制金融消费者自主选择权时金融机构应承担责任,但没有明确通过第三方支付时未经授权的电子账户自动购买金融产品和服务的责任归属问题。

2.2互联网金融欺诈使金融消费者维权有效性低。作为移动支付和网络普及的衍生物,随着我国科技的高速发展,互联网金融不断创新,但对互联网金融的监管制度却相对落后,金融机构准入规则低、隐私政策不透明、信息披露制度也不尽如人意。目前的不完善情况大大增加了互联网金融消费者被网络钓鱼平台诈骗的可能性。大多数钓鱼金融平台在短时间内上架应用商店,使用

非法手段骗取一般互联网金融消费者的信任,然后通过第三方支付购买金融产品,不久该平台就消失在应用商店,或者在购买不法金融平台金融商品时消费者信息数据被不法分子获取,最后造成银行账号、密码被盗,账户资金被盗取的情况。因为互联网的隐秘性使得互联网金融消费者被欺诈后不知如何维权、找谁维权,且目前我国在互联网监管方面的缺失、互联网金融平台监管的缺失,这些都使互联网金融消费者维权道路异常艰难。

2.3金融消费者非诉讼纠纷解决制度欠缺。随着经济的快速发展,互联网金融消费类纠纷日益增多,我国对于金融消费者非诉纠纷的解决机构在《实施办法》中规定:“金融消费者与金融机构产生金融消费争议时,原则上应当先向金融机构投诉。金融机构投诉不予受理或者在一定期限内不予处理,或者金融消费者认为金融机构处理结果不合理的,金融消费者可以向金融机构住所地、争议发生地或者合同签订地中国人民银行分支机构进行投诉和举报”;“中国人民银行及其分支机构受理法定职责范围内的和跨市场、跨行业交叉性金融产品与服务的金融消费者投诉”。由上诉发条规定可以看出中国人民银行及其分支机构是解决金融消费纠纷的主要投诉机构,但中国人民银行的主要职能是执行货币政策、统筹金融业,并不是专业的纠纷解决机构,在接受金融消费者投诉及纠纷解决方面缺乏相关部门、规定、流程和经验,所以对于金融消费者非诉纠纷的解决机制目前在我国既缺乏有关规制也缺乏相对应的专门机构。

### 3 第三方支付中金融消费者维权途径构建建议

3.1加强金融犯罪风险防范,阻止金融犯罪的发生。首先,应该建立统一的互联网金融犯罪法律监管制度,针对于以《服务管理办法》为基础的法律监

管体系中暴露出的立法层级低、具体制度不完善、配套监管机制缺失等问题,应认识到金融犯罪分子利用法律监管体系不完整不能有效规制的漏洞实行互联网金融犯罪,建立一套高位阶的不仅是部门规章或规范性文件的监管法律才是解决之道。其次,加强互联网金融平台准入条件,目前我国金融第三方支付平台的准入没有资金要求,针对部分金融平台由于资金链断裂或以集资为目的而跑路的突出问题,应建立相应门槛,如:在工商部门注册成立,在地方金融监管机构备案,之后再与银行对接,将平台借贷资金投托到银行。然后,建立多方位监管机制,我国目前主要由中国人民银行对互联网金融行为进行监管,这加大了央行的责任,可以在央行主要监管的同时允许银监会、税务机关、司法机构联合打击金融犯罪,维护互联网金融市场基本秩序。

3.2完善对互联网第三方支付平台的法律监管。首先,要明确第三方支付机构的法律地位,第三方支付机构的业务

范围已趋同于银行,仅将其定位为非金融机构或非银行支付机构,这与现实趋势并不相符。而无论将其定位为准金融机构还是金融机构都能更好的使用金融机构监督法对其实行监管。其次,加强备付金账户透明化建设,依据新的支付机构备付金集中存放报关相关规定,已知备付金统一交至指定账户,由央行监管,但备付金账户信息不够公开透明,消费者对具体信息和具体程序一无所知。因此,应当建立备付金存款账户与支付机构自有资金账户公开透明制度,消费者在网络上即可查询相关信息,便于监督,以防止备付金风险发生。然后,坚持支付账户实名制、异地登陆需身份验证等方式保障支付者资金安全,引导支付机构技术创新、流程创新、服务创新都能更好的完善对第三方支付平台的法律监管。

3.3建立相对独立的消费纠纷解决机构。由于司法救济手段周期长、费用高,发生金融纠纷时,消费者首选向金融机构投诉,此时金融机构会选择性加重

金融消费者责任减轻自身责任,而作为唯一接受金融纠纷投诉的官方机构只有中国人民银行及其分支机构,但新兴的互联网金融跨越恶金融、互联网等多个领域,为了减轻中国人民银行的的责任,应建立相对独立的消费纠纷解决机构,例如:于2014年12月16日成立的上海市金融消费纠纷调解中心,是我国第一家既然消费纠纷专业调解组织,该中心公布的数据显示,截至2019年5月底,上海市金融消费纠纷调解中心已累计完成调解2200余起,其中2019年度收案数量达到740件,并已完成552件。

#### [参考文献]

- [1]关佳.第三方支付中金融消费者权益保护研究[D].西南政法大学,2017.
- [2]人民银行关于印发《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》的通知[R].人民银行,2016-12-14.
- [3]唐芝敏.互联网第三方支付中的金融消费者权益保护问题研究[J].现代经济信息,2019(11):386.