

第三方移动支付：

便捷与安全如何共舞

本报记者 王璐 郭子源

观察

普惠金融迎来“春天”

冯是虎

银监会对第三方支付业务监管的建议

- 明确相关部门的监管职责，建立监管机制
- 加强支付机构的内部约束和终端安全建设
- 商业银行和支付机构要协同合作防范风险

便捷中的安全隐患

刚刚过去的春节，火的不仅是微信红包，更是其背后的第三方支付。购物、打车、水电费缴纳、AA收款……，如今，以支付宝、微信财付通为代表，第三方支付的应用场景不断拓展，其便捷化特征也日益突出。

然而，没有足够的技术保障和监管防控制度，便捷也往往意味着风险。近日，客户信息泄露、非实名注册欺诈、账户遭盗刷等问题也时有发生。如何未雨绸缪，引导第三方支付移动支付健康发展？

第三方支付机构目前采用的支付模式，把银行和支付客户隔离开来，致使银行无法掌握交易信息，增加了非法套现、钓鱼欺诈的防范难度。

“捡到他人手机后，任何人都可以仅通过手机验证码取回支付宝密码，进而登录账户盗走资金。”北京市民王建功在网上看到这样一则帖子，他拿朋友手机测试发现，除了手机验证码，还需要输入用户身份证号，经过两道关口后可以进入对方支付宝账户。

“但是，如果我的手机和身份证同时被人偷了怎么办？”王建功遭遇的受理环境安全风险，正是当下第三方支付隐藏的主要问题。

“便捷让支付的过程发生了很大变化。”公安部相关负责人表示，以往用户去商业银行注册开户时，需要面对面识别、身份证联网核查等多重查验。而在便捷化的第三方支付环境下，仅通过姓名、卡号、身份证、手机号就可以完成，而且手机号的短信验证码也被代劳，缺乏有效的多因素认证措施，安全程度较低。

除了受理环境安全风险，第三方支付在用户信息泄露、交易安全等方面也同样存在隐患。



近日，有不法分子窃取黑龙江大庆市民黄某的相关信息，随后“冒名”注册支付宝账户并与黄某银行卡绑定，借道支付宝将其卡中的20万元“消费”殆尽。此前，支付宝也曾爆出“内鬼”泄露用户信息事件。该公司前技术员工李某利用职务之便，共下载总容量为20G的客户信息，随后伙同他人将信息多次出售。

“第三方支付业务广泛开展以后，用户的信息呈现‘分散化’的存储状态。”银监会有关人士表示，出于成本考量，很多小规模第三方支付机构缺乏金融级的、严密的风控流程和技术。在交易监控上，目前第三方支付公司采用类似“二次清分”的模式，把银行和支付客户隔离开来，致使银行无法掌握支付交易的产品类别、二级商户信息等，难以掌握支付用户线上消费资金的真实去向，增加了支付交易中非法套

现、钓鱼欺诈的防范难度。

监管需要多方协同

应厘清第三方支付机构可从事的类银行业务范围、应承担的责任，并根据业务类型及影响等因素建立业务准入、条线管理的分类协作监管机制。

对于第三方支付出现的问题和存在的安全隐患，监管部门已经予以重视。本报记者从银监会独家获悉，目前相关监管措施正在研究当中，也需要多方协同。“第三方支付虽然存在安全隐患，但便捷化无疑是互联网支付带来的巨大创新与进步，因此，监管需要寻求便捷与安全的平衡点。”银监会相关人士表示。

目前，我国从事互联网支付业务的主体包括两类，一类是传统商业银行，一类是第三方支付。传统商业银行的支付业务由人民银行、银监会依据法定职责分别予以监管，第三方支付机构由人民银行发放牌照，其业务活动的监管安排目前仍在酝酿当中。

为此，银监会建议，为鼓励创新，促进互联网金融的健康发展，保护金融消费者权益，应进一步明确对第三方支付机构从事类银行业务或与银行有关联业务的监管职责，厘清第三方支付机构可从事的类银行业务范围、应承担的责任，并根据业务类型、影响等因素建立业务准入、条线管理的分类协作监管机制。

除了外部监督，第三方支付机构自身的内部约束也必不可少。银监会表示，第三方支付机构应提升安全和合规意识，加强管理和技术研发，提高风险管控水平；应合理平衡科技创新与信息安全的关系，在创新的同时建立配套的安全措施，并自觉遵守行业监管规定和合作协议。

此外，第三方支付机构还需加强终端安全建设，加强敏感信息传输安全，防止敏感信息被非法窃取。对快捷支付、大额转账、修改绑定手机号等关键业务或操作，应进一步强化身份认证控制措施，如发至银行端验证、双因素认证等，防止假冒身份或伪造交易。

银监会表示，监管还需多方协同，要求商业银行和第三方支付机构从4方面入手，建立合作机制，联手防范信息科技风险。一是定期就突出风险开展讨论和交流，共同研判防治措施，形成联合打击的良好合作关系；二是加强对客户、商户的安全教育，防止欺诈交易、钓鱼网站等威胁；三是在信息共享、突发事件预防与处置、应急演练等方面加强沟通与合作；四是第三方支付机构应向银行实时提供必要的、真实的交易背景信息，协助银行更好地判别交易风险，提升交易风险监测和管理水平。

金融改革的步伐伴着春天的节奏一起行进。银监会相关负责人表示，鼓励社会资本发起设立农村商业银行，持续提高社会资本在村镇银行持股比重，加快构建本土化的多元股权结构。

2014年中央一号文件明确提出，加快农村金融制度创新的政策，并对强化金融机构服务“三农”职责作出全面部署，支持由社会资本发起设立服务“三农”的县域中小型银行。农村的中小银行服务于广大农民朋友，又被称为普惠金融。在推进全面深化改革之际，把普惠金融的发展提到较高位置具有重要意义。

农村中小金融机构主要是由民间资本发起设立、服务“三农”的银行业金融机构，是民间资本进入银行业的重要组成部分。但是，从目前来看，农村中小银行无论在数量和服务质量上都远远满足不了现实需求。如何改变农村金融现状？

在增量上构建多层次、多样性、适度竞争的金融服务体系。要按照股东本土化和股权多元化原则，坚定不移实施“本土化”战略，优先引入当地优质企业和种养大户发起设立农村中小金融机构，不断提升农村中小金融机构“本土化”水平。要鼓励大、中型金融机构加大对经济社会发展薄弱环节的支持力度。

在提质上加快面向“三农”和小微企业的金融产品和服务方式创新。要针对传统农户与农业产业化企业、现代农业科技等对金融需求的差异性，创新农村金融产品和服务方式，满足不同主体对农村金融产品和服务的差异化需求；充分运用风险缓释机制，创新符合农村特点的抵押担保方式和融资工具，灵活多样地开展多种形式的抵押担保贷款；大力推广林权抵押贷款、大型农机具抵押贷款等成本低、可复制和可持续的农村金融产品和服务创新；鼓励金融机构积极开展农村土地承包经营权、集体建设用地使用权、农民住房财产权抵押贷款业务试点；进一步扩大小微企业发行股票及公司债、短期融资券、中期票据等债务融资工具的规模。

在制度建设上完善法律法规，统一市场准入规则。金融业作为竞争性服务行业，应按照党的十八届三中全会确定的“负面清单”的准入制度和扩大服务业开放的要求，坚持权利平等、机会平等、规则平等，废除对非公有制经济各种形式的不合理规定，消除各种隐性壁垒，为各类投资主体准入提供公平竞争的市场环境。与此同时，还需要修订会计准则标准，完善破产法规等市场退出制度，全面优化金融生态，推动小企业融资便利化。

本版编辑 孟飞

电子邮箱 jrbjr@126.com

济南公交全力打造“公交热线”品牌

接电话是一件很平常的事情，但当接听电话成为全天的工作内容时，个中滋味只有自己体会。她们，是清一色的娘子军，每天，用清新的嗓音、敏捷的思维、甜美的微笑，认真地接听每一个来电；她们，耐心解答每一位咨询者的询问，化解矛盾，传递信息；她们，面对丢失钱包的无助妇女会慷慨解囊，面对小朋友乘错班车打来的求助电话会热情帮助；她们，面对无理乘客的肆意谩骂，会流下委屈的泪水；她们，坚守岗位，接听电话几个小时都顾不上喝一口水……这就是济南市公共交通总公司96190服务热线的全体员工们。

市民出行的“连心桥”

“您好，很高兴为您服务……您可以坐K52路公交车到泉城广场下车……感谢您的来电，再见。”走进济南公交热线服务中心，就能听到此起彼伏的电话声。

“喂、喂……我的钱包丢在公交车上了，请你们帮助找一找好吗？”随着电话铃声响起，济南公交热线在济南已经家喻户晓。在原来公交监督电话的基础上，济南公交于1999年开通了公交热线88951190，主要受理服务咨询业务，热线工作人员按照总公司“乘客投诉无小事，乘客永远是对的”总体要求，通过热线工作，倾听广大市民的心声，切实了解乘客的实际需求，充分发挥好公交热线的沟通和桥梁作用，架起企业和乘客之间的联系之桥。

1999年，热线最初开通时设2个座席，后来，随着济南公交的迅速发展，线路增加，运量加大，市民出行对公交的依赖性越来越强，公交热线受理电话总量呈现出大幅度上升趋势，根据市民及乘客的需求，公交热线增加了座席。2009年，济南公交热线进行了升级改造，实现了网上工单处理，不断增加座席，使接听能力和工单办结效率大幅度提升。

10多年来，热线服务人员细心接听每个电话，热心解答每项咨询，耐心倾听每起投诉，尽心督办每件回复，座席由2个发展到了12个，日均电话量由最初的80个增加到3700多个，业务也逐渐扩展到热线转办、公交抛锚车辆抢修、企业内部职工诉求受理等方面，不仅是济南市民出行信息的指南，还是公交企



公交热线工作人员接听市民来电

业内部沟通的平台，更是城市公交发展的助推器。

公交车犹如一座城市的动脉，流动舒畅与否直接关系到一座城市的正常运转。为更好地服务市民，热线人员还成立了志愿者小分队，从“幕后”走到“前台”，深入大型公交枢纽站、居民社区等地开展服务，倾听乘客的建议及意见，让市民听得见热线人的声音，也看得见热线人的身影，为市民“面对面”服务。一部电话、一台电脑、一本翻烂了的公交线路小册子，是热线服务中心工作人员办公桌上的“标配”。而更多时候，她们则是靠着反复的记忆和耐心的态度，来为乘客服务的。

为提高业务技能，给乘客一个准确的答复，热线的服务员们利用休息时间，走遍了泉城大街小巷，把途经的企事业单位、旅游景点、学校、医院、商业网点等信息熟记于心。遇到线路调整，为了摸清线路走向，掌握第一手资料，会步行到调整路段进行现场勘查，哪一段坑洼不平，哪一段容易堵路，她们都会细心地记录在小本子上，准确、快速地告诉乘客。

当然，在服务热线的接听与处理过程中，话务员们也难免会

受到这样或那样的一些委屈，特别是个别乘客对有关乘车规定不清楚时，常常会把气撒在话务员的身上，甚至粗言恶语。但话务员们依然耐心作出解释，因为她们明白：接听电话既然是自己的工作，那么，就必须对这项事业热爱，这是修养，更是职业操守。

公交热线在快速发展的济南公交事业中争当排头兵，真正成为济南市民出行的“连心桥”，反映社情民意的“晴雨表”，广大乘客的“知心人”。

内部沟通的“金水桥”

公交热线是一条纽带，连接着市民乘客的便利出行，也与企业内部职工息息相关。通过热线不仅可以了解乘客的出行需求和诉求，同时也能了解到内部职工在工作生活中的困惑和诉求。特别是对待内部职工反映的建议和意见，公交热线能够做到礼貌接待、虚心接受、认真调查、热情回复、及时整改、按时回访，并将建议和诉求及时向相关部门和单位反馈，赢得了职工的称赞，稳定了职工情绪，促进了企业和谐发展。

为了及时了解和掌握一线职工的建议和意见，公交热线开通了内部职工维权热线。热线的开通，使职工找到了一个反映问题、诉说心里话的平台，受到基层职工的普遍欢迎。对待职工诉求，重在落实。对于职工反映的问题，热线本着职工利益无小事的原则，认真对待每一职工诉求；与此同时，加大监督工作力度，督促各单位认真抓好落实。

热线投入运行以来，已经形成了基本的管理流程，牢固树立了对职工负责思想和严谨的工作态度，在解决职工最关心、最直接、最现实的问题上下功夫，做到心里装着职工，凡事想着职工，切实为职工办实事、解难事，特别是对职工反映的工作和生活的问题，做到一事一办、特事特办，加强回访，督促整改，发挥了很好的作用。通过扎实有效的工作，消除了职工的后顾之忧，稳定了职工情绪，使职工顺心满意，热线工作人员注重倾听基层职工的呼声，真心实意地解决职工最关心、最直接、最现实的问题，确保企业健康、稳定、和谐发展。（文/赵东云）