



积极推进支付账户实名制 切实维护行业和消费者合法权益

文 \ 王素珍

中国支付清算协会副秘书长

中国人民银行颁布的《非银行支付机构网络支付业务管理办法》（以下简称《办法》）于7月1日正式实施。《办法》多次公开征求意见，历经几载，充分吸收了各方反馈意见和诉求，特别是通过分类管理，较好地兼顾了绝大部分消费者多样化的支付需求。《办法》正式实施后，总体的反馈积极正面，对于推动支付账户实名制、提升支付安全性、维护消费者合法权益等都发挥了积极作用。

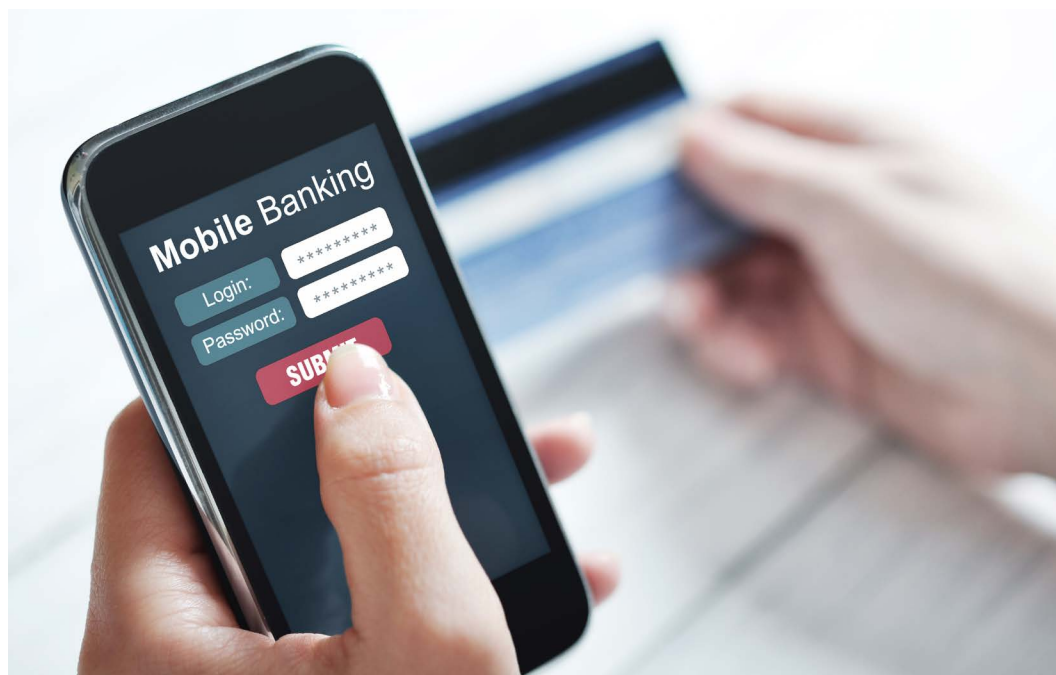
支付机构积极落实《办法》要求 推进支付账户实名制

落实实名制是大势所趋。账户实名制将从法律上保护支付用户的财产安全并明确债权债务关系，减少网络支付的资金被盗等风险隐患，有利于提升网络支付信息追溯和责任追查的效率，促进网络法制化的实现和网络经济的可持续发展。现在，手机、快递、APP用户注册都要求实名制，支付账户承载大量资金和各类信息，对社会公众的资金安全、金融秩序的稳定都起着重要作用，更有必要实行实名认证。

《办法》中提到支付账户实名认证通过个人缴税单、个人保单、驾驶证、手机号、贷款证明、租赁合同、房产证、学历教育信息、公共事业缴费单等外部渠道对身份信息的交叉验证，能够增加不法分子的诈骗难度和犯罪成本，极大地提升身份认证的可靠性和用户的资金安全，从源头上有效遏制风险事件的发生。实名认证信息还可通过与支付用户密码找回、事后救济、校验收款方实名信息过程结合，更有效地保障客户权益。同时，支付账户实名制是网络支付业务规范发展的基础，关系到行业未来发展。

为配合《办法》的实施，落实支付账户实名制，维护消费者合法权益，2016年年初以来，支付宝、百付宝、财付通、网银在线等主要支付机构积极响应《办法》要求，通过大力宣传，定向推动，弹窗提示等多种方式督促提醒用户完成实名认证，在广大消费者的积极配合下，支付账户实名制工作取得了很大进展，促进了我国账户体系的进一步完善，进一步健全了社会安全管理的基础设施，对国家的金融安全起到了积极作用。

据了解，今年上半年，支付宝已陆



续通过短信、APP消息、操作页面文案提示等方式，通知、引导客户通过绑定银行卡、上传身份证、开通芝麻信用，通过支付宝缴纳水电燃气费、购买保险等途径完善个人身份信息，完成账户升级。微信、QQ也已通过公众号、系统消息等多种方式，结合门户网站、视频网站、官方微博等公开宣传渠道向互联网用户宣传实名制知识，目前微信支付主要通过向钱包中添加本人银行卡完成实名认证。

支付账户实名制需要消费者的理解、配合和推动

一是消费者要认识到支付账户实名制不仅是国家监管的要求，同时也关系到自身合法权益。很多非实名制的账户成为支

付滋生诈骗的温床。比如犯罪分子利用非实名制的支付账户隐匿财产，躲避追查。曾经有一个例子，老赖将自己的资金从银行账户转移到匿名的支付账户，导致法院去查封其银行账户时无功而返。在很多诈骗案例中，诈骗资金被分散汇入到非实名账户，由于没有实名制，追查难度加大，导致消费者的资金遭受损失。一旦出现手机丢失、密码信息被撞库、中毒、账号遗忘、系统故障等情况，非实名支付账户的资金很难被追回。因此，实名制认证虽然需要消费者提供更多的身份核验材料，但长期来看，账户实名制将极大地提升支付服务的规范性、安全性和长期可持续发展，能够让消费者更放心地使用支付账户。因此，消费者应积极配合支付机构完



成实名认证。

二是消费者要根据支付机构的提醒和指引，规范提供身份核验的材料，配合支付机构做好身份实名认证。随着消费者消费、支付、转账、投资理财等行为的网络化、远程化、虚拟化发展，支付账户安全性的重要性日益凸显。支付账户实名认证的全面落实是有效防范不法分子利用网络支付交易认证环节的漏洞实施犯罪的重要手段。作为网络支付业务的使用者和受益者，消费者要积极配合支付机构实名认证工作的开展，提交真实有效的个人信息，便于支付机构交叉核验，提高实名认证的效率和可靠性。可能一些消费者觉得提交身份核验信息的材料比较麻烦，但是一时的麻烦换来长时的安全。相信广大消费者能够算清楚这笔账。

此外，消费者在配合支付机构进行实名信息认证的同时，也要注意甄别信息来源的真假。近日，有不法分子冒充官方支付平台，向用户发送诈骗短信，短信内容与支付机构官方的通知短信内容、口吻差

不多，甚至短信发送号码也伪装成支付机构官方电话。因此消费者一定要使用官方的渠道认证信息，警惕陌生的网址链接，规范有效实现支付账户实名制的核验。

三是消费者要合理根据自己的需要，选择不同实名程度和使用功能的账户。

《办法》中提到支付用户的余额支付限额与账户的实名程度、安全性等成正相关的关系。就像不同等级的道路有不同的限速一个道理，高等级的道路，配套基础设施比较完善，对司机的限制车速要高于普通安全等级的开放道路限速。如同道路限速是为了保护人们的生命安全，账户限额机制的设计也是为了保护用户的资金安全。

限额只针对支付账户余额支付，消费者可根据差异化的支付需求，合理组合支付方式。使用验证简洁、开立快速的 I 类账户完成日常性小额、高频支付和转账。通过选择综合评定级别高的支付机构开立账户、增加外部验证渠道的数量等方式，对支付账户进行进一步升级，有效提升大额支付的安全等级。

支付机构应提供更及时、便捷地服务支持，引导消费者顺畅实现实名制

一是支付机构要通过简便合理的方式引导消费者进行身份核验，提升消费者实名操作的用户体验。为保证用户体验，顺利实施实名制管理，支付机构要做好实名认证的提前通知、提示和宣传教育工作，给客户合理的缓冲时间进行实名认证的准

备。要设置合理的引导机制，简化认证的操作流程，明晰认证的操作指引，引导消费者选择便捷合适的认证方式。要为消费者提供有效、便捷的核验服务，降低消费者的核验成本，保障账户实名制工作的有序推进。通过实际行动、耐心引导和宣传教育争取客户的理解和支持，在实名和诚信的基础上更好地提供支付服务。

二是支付机构要尽可能提供更丰富的核验渠道，为消费者提供更多选择。在确保信息核验结果准确性的基础上，支付机构要根据用户信息的提交情况，有序开展与外部核验后台的开发合作工作，扩大数据联网共享的范围，为消费者提供更丰富自由的身份验证选择。通过提供多样化、人性化的有效手段核验客户身份信息，有效提升信息核验的成功率，减少消费者额外的核验成本，较好地保持用户体验，平稳完成账户实名制的全面实现。并借此机会规范后台管理、夯实合规基础，在了解客户的基础上为消费者提供更有针对性、更加个性化的增值服务，推动业务进入更规范更科学的发展阶段。

三是支付机构要坚持最小化原则搜集和使用客户信息，妥善保护消费者隐私。支付机构在实名认证过程中需特别重视保护客户信息安全，防范信息泄露。实名认证过程中的一大挑战是客户对个人隐私泄露的担忧和抵触。在某种意义上讲，客户信息安全等同于客户资金安全，同样重要。支付机构坚持最小化原则收集、使用、存储和传输客户

信息，并采取有效手段切实保护客户信息，加强对客户身份信息、银行账户信息、消费习惯、相关社交网络信息数据的安全管理及使用，强化风险管理和内部控制机制，采取必要措施有效防范客户信息被非法存储、复制或泄露。

四是对一些海外用户、农村用户等实名制有困难的客户要加强引导和帮扶，帮助其获得支付服务。包括海外用户、农村用户在内的部分用户可能因为没有大陆银行卡而导致实名认证过程更为繁琐，给客户验证带来了一定难度和挑战。支付机构应提前通过有效渠道通知客户尽快完成实名认证，帮助其通过多种方式验证身份，尽力避免因未实名导致账户停用而带来的不便。对于暂未实现实名认证的客户，只对其账户余额的使用权限暂时停用，待其完善信息后，即可正常使用支付服务。

账户实名制不是目的，是反洗钱和反恐融资的基本法律要求，是提升支付服务安全性、普惠性的一种手段。支付账户实名制是一项长期、持续的工作。中国支付清算协会希望能够与支付机构、广大支付用户一起，保障支付账户实名制落实的平稳有序推进，加强对支付账户实名制的消费者教育；及时总结推广个人身份交叉核验的做法和经验，形成最佳实践和标准；推动支付机构与外部验证渠道的对接，降低身份核验的成本，切实保障行业和消费者合法权益，为网络经济和金融的规范发展构建安全、可靠的基础设施。