

解决在线争议，完善互联网金融生态系统

一、背景与现状：中国质量万里行消费投诉平台对在线争议的解决	3
1、数据展示与解读	3
2、趋势分析	6
二、互联网金融生态的演化与发展趋势	7
1、发展阶段	7
1) 从传统金融到信息化	7
2) 从互联网到金融	7
3) 第三方机构：联结与共存	8
2、发展趋势	8
1) 多样化需求与资源配置	8
2) 同业内的合作与共生	9
3) 生态环境的良性互动	10
三、互联网金融生态系统的建设	10
1、传统金融业	10
2、互联网企业及第三方机构	10
1) 完善平台和数据	11
2) 明确盈利途径	11
3) 满足消费者多层次需求	11
4) 发展差异化战略	11
5) 积极寻求合作	12
6) 构建完备的风控体系	12

在线替代性纠纷解决机制 (Online Alternative Dispute Resolution , ODR) 对于反映行业现状和未来趋势有着至关重要的作用。本文将结合中国质量万里行消费投诉平台在 2019 年收取的数据,对互联网金融在线争议解决提供全新的行业参考方案,对完善良性的互联网金融生态系统建言献策。

一、背景与现状：中国质量万里行消费投诉平台对在线争议的解决

2019 年,中国质量万里行打造首家互联网金融产品在线争议解决平台,新模式先行先试,以期能够起到示范作用,为同业提供新思路。平台推出半年以来,业已积累相关消费投诉数据及案例若干。本文将通过相关数据分析以及优秀案例研究,对消费投诉平台在线争议解决机制做出更详尽的梳理,以推动切实减少行业负面舆情,树立行业正面形象,履行社会责任担当。

1、数据展示与解读

2019 年上半年,中国质量万里行消费投诉平台共收到来自借款端的有效消费类投诉 1925 例,其中超过 58%的投诉案例通过平台得到了有效处理(见图 1)。

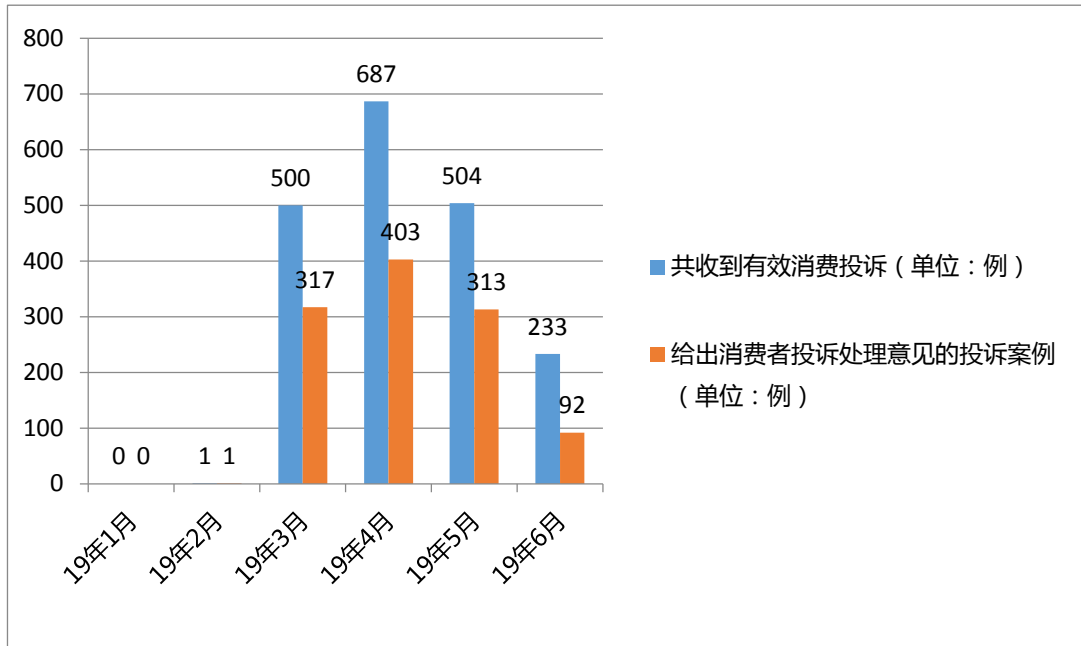


图 1: 中国质量万里行消费投诉平台所接收的消费投诉数据情况 (2019 年)

在所有的消费类投诉中，按地区划分，来自广东的投诉数量最多，接下来依次是江苏、浙江、北京、四川、上海、福建、河南、山东和湖南（见图 2）。

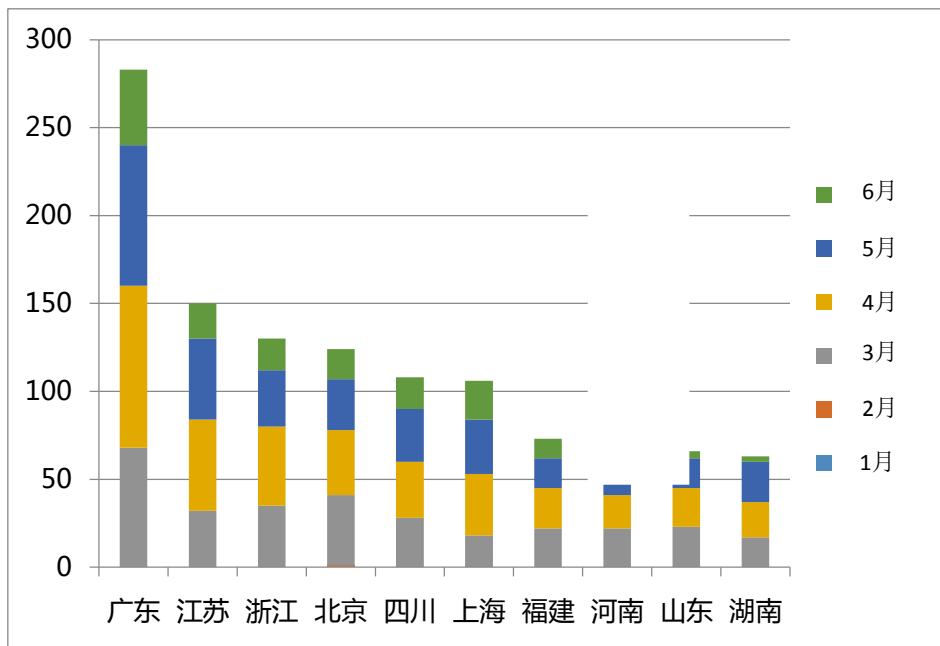


图 2: 中国质量万里行消费投诉平台所接收的消费投诉数据情况 (2019 年)

在金融保险类投诉中，2019 年上半年，中国质量万里行消费投诉平台共收到有效消费类投诉 3079 例，超过 70% 的投诉案例得到了有效解决（见图 3）。

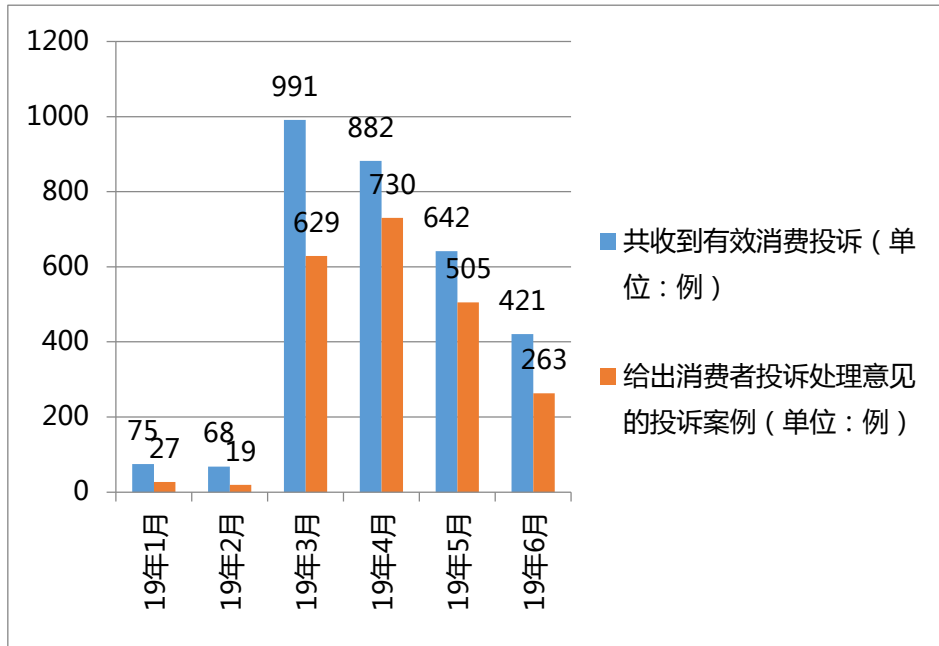


图 3:中国质量万里行消费投诉平台所接收的金融保险类消费投诉数据情况 (2019 年)

在所有的金融保险类消费投诉数据中，P2P 以超过 91%的的比重高居第一位，遥遥领先于其他类别（见图 4）。

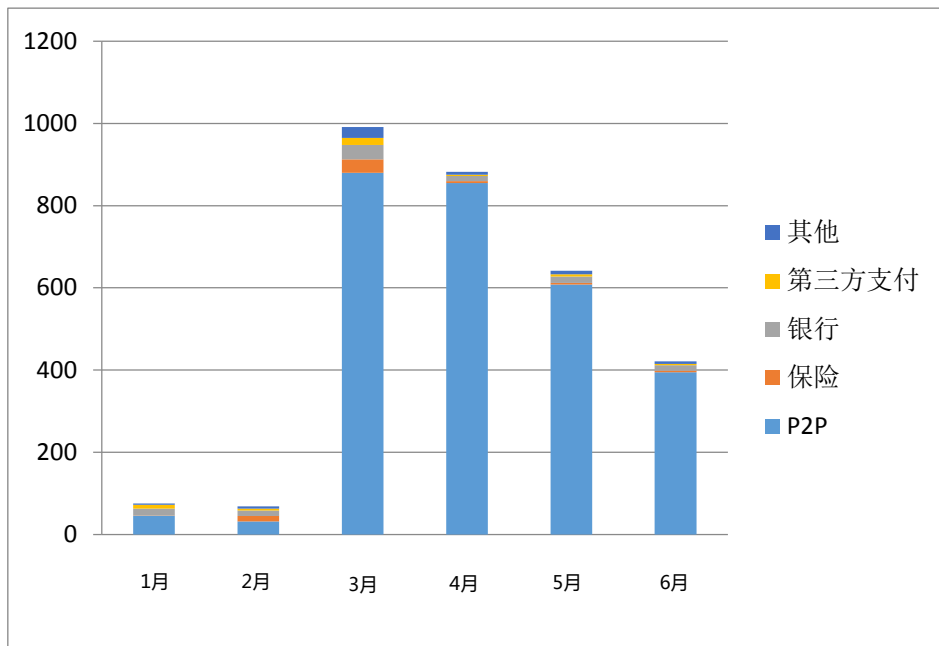


图 4: 中国质量万里行消费投诉平台接收的金融保险类消费投诉数据与种类 (2019 年)

在所有的金融保险类投诉数据中，按地区划分，来自广东的投诉数量最多，接下来依次是上海、北京、江苏、浙江、四川、河南、山东、湖南和福建（见图 5）。

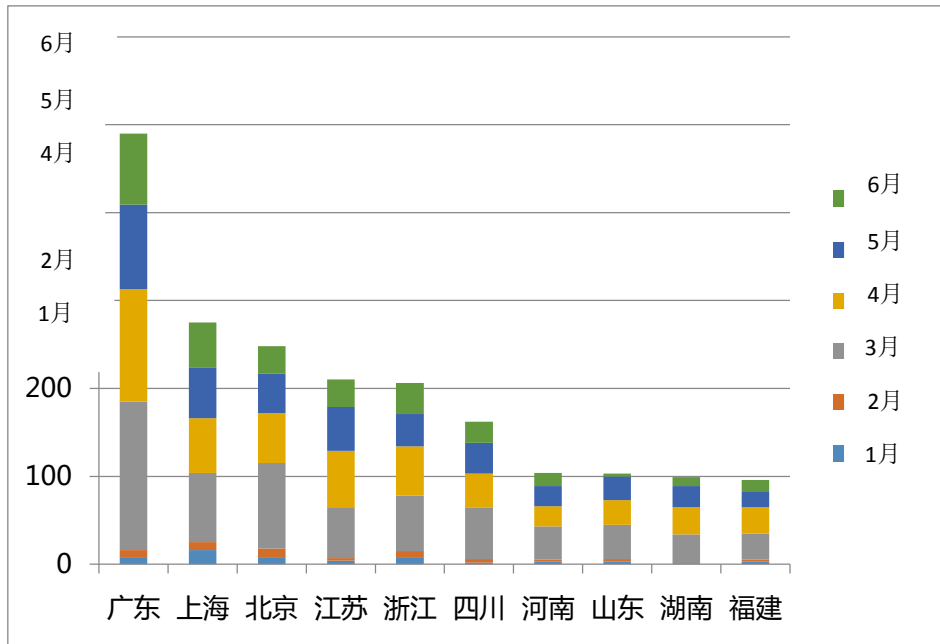


图 5: 中国质量万里行消费投诉平台所接收的金融保险类投诉数据地区情况 (2019年)

在所有互联网金融行业的投诉中，取消贷款、提前结清、息费和账单问题是最常见的投诉项目（见图 6）。

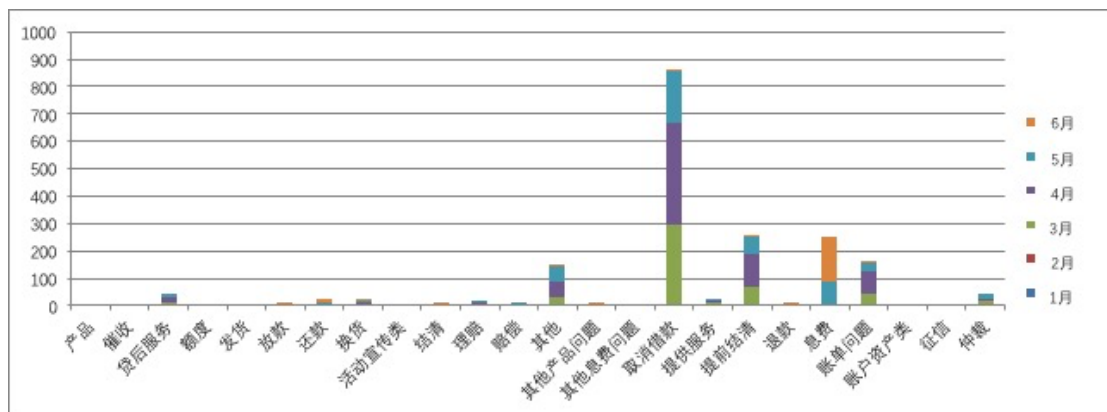


图 6: 中国质量万里行消费投诉平台所接收的互联网金融行业投诉类型分布

2、趋势分析

互联网金融是建立在互联网基础上的金融生态系统。我国互联网金融从诞生起发展至今，已经形成了现有的一种生态系统。根据中国质量万里行消费投诉平台今年上半年的数据，通过互联网金融产品在线争议解决平台，超过 70%的投诉案例得到了有效解决。可以说，在线争议平台为快速、妥善解决争议提供了一个良好的机制。

现阶段的互联网金融生态系统存在竞争主体混乱、产品和服务个性化不突出、同质化竞争严重等诸多问题,而且在生态环境(法制环境、信用环境等)方面也存在不完善的地方¹。而行之有效的互联网金融投诉解决机制有利于推动建立更好的互联网金融生态系统。

二、互联网金融生态的演化与发展趋势

1、发展阶段

1) 从传统金融到信息化

传统金融,主要是指只具备存款、贷款和结算三大传统业务的金融活动。随着信息技术的普及,传统金融机构逐步把业务拓展到互联网,并开展一系列以互联网为渠道的相关业务,以实现业务从线下向线上的转变。

在从传统金融到信息化的阶段,传统金融业务进行了互联网转型,网络银行、网络证券和网络保险快速崛起。在这一阶段,互联网金融生态发展是以银行为代表的传统金融机构利用互联网技术拓展业务;同时利用在网上的银行、证券交易、销售保险等方式为业务提供技术与后台支持。此时,互联网金融还没有发展成为独立的业态乃至完整的生态。

2) 从互联网到金融

互联网企业以其客户资源和数据优势开始为金融领域带来决定性的变革,进入互联网金融发展的新阶段。

在这一阶段里,平台和大数据互联网金融为企业打造发展新动力和基础,各种各样的互联网金融产品开始问世。以几大互联网巨头为例,阿里金融推出针对小微企业的贷款服务、面向个人消费者的支付宝钱包等,微信也推出了用于移动支付的微信钱包。互联网金融市场

¹ 郑玉华、崔晓东:《互联网金融生态系统的演化发展与系统建设》,南京信息工程大学经济管理学院

的快速发展给银行、保险等传统金融机构带来巨大的压力，使得越来越多的金融机构也开始推出类似的金融产品。

3) 第三方机构：联结与共存

进入第三个阶段，市场上开始出现第三方互联网金融平台。由于与传统金融业和互联网企业依然存在差异，第三方机构在互联网金融大背景下实现了爆炸式发展。传统金融机构、互联网企业和雨后春笋般崛起的第三方机构，都希望在互联网金融上获取更多利益。自 2013 年开起，第三方作为市场上的一股新生力量，在移动支付、小额贷款、P2P 等领域取得长足发展。这些金融主体不断自我创新及调整，通过行业间的竞争与合作，构成了更加完整的互联网金融生态。

2、发展趋势

如今，在业已形成的互联网金融生态中，互联网金融主体通过自身与外部环境的相互作用，形成既联结又竞争的动态平衡系统。在这个生态系统中，互联网金融主体主要是互联网金融消费者、金融机构、互联网企业和电商平台，外部环境为信用环境、法制环境。这份动态平衡系统的典型特征是：互联网金融主体之间构成竞争与合作的关系，同时与环境间的联系与作用更加紧密。

1) 多样化需求与资源配置

在互联网金融生态系统中，互联网金融消费者处于核心地位。在互联网时代，支付方便与否、投资门槛高低、强流动性、收益率大小以及小额融资便捷与否是个人消费者最关心的问题。网络环境的改善、网络技术的提高以及移动互联网的发展，在影像和改变用户消费习

惯的同时，也给互联网金融带来更多应用机会。

与个人消费者相比，机构消费者的需求更具有多层次性。在金融机构看来，大客户的需求更多地体现在支付结算、后台支持、数据挖掘、风险控制等金融服务方面。中小客户则是融资需求更为强烈，而以银行为代表的传统金融机构对中小客户的服务在产品种类、服务深度上明显不足。在普惠金融的大背景下，金融消费者的覆盖面越来越广泛，需求更加复杂且个性化，这些为互联网金融生态的发展与优化提供了市场空间。

从市场供给的角度看，无论是传统金融机构还是互联网企业，都希望在金融领域获得更多收益。互联网技术不受物理网点制约，克服了地域限制，容易实现规模化经营，同时也降低了标准化金融产品和服务的准入门槛，吸引了更多的互联网企业加入。

凭借互联网优势，市场为更多小微企业和个人提供更优质的金融服务，从而推动了普惠金融的发展。同时，互联网金融平台也吸收了社会大量闲散资金，使得资产使用效率得到大幅度提升，从而提高了社会资源配置效率，更利于促进实体经济发展。

2) 同业内的合作与共生

在互联网金融生态的发展过程中，互联网金融主体之间的竞争与合作同时存在。可以说，竞争与合作是互联网金融生态演化的必然趋势。

互联网金融主体之间的竞争主要表现在两个方面：其一，传统金融机构与新兴互联网企业之间存在激烈竞争，主要围绕市场份额、金融模式、金融渠道等方面展开。其二，互联网金融主体内部存在着激烈的同业竞争，金融服务同质化竞争较为明显。技术的革新以及金融模式的创新，使得金融及其子行业与互联网企业之间的跨界越来越多，各互联网金融主体表现出越来越明显的融合趋势。

3) 生态环境的良性互动

互联网金融主体的活动必然受到外部生态环境的影响,而互联网金融主体的发展和创新也反过来对外部生态环境提出更高的要求。良性的金融生态环境能促进互联网金融的发展,反之,恶性循环的环境则可能制约行业的发展。

生态环境主要包括信用环境和法制环境。在信用环境方面,互联网金融的信用环境根植于社会信用环境,社会信用状况跟信用文化密切相关。在法制环境方面,我国互联网金融方面的法律法规还没有系统化。

三、互联网金融生态系统的建设

1、传统金融业

在现阶段,传统金融机构依然是互联网金融发展中的重要支撑力量。金融机构首先应当充分运用互联网和移动网络技术实现业务的网络化发展和扩展,并在同业间开展更多的合作。

传统金融机构不能只是把互联网金融视为单纯的渠道,更应当把互联网思维和技术发展融合成为新的金融业态。在大数据时代下,搜索引擎、数据挖掘以及云计算等技术的发展,不仅能对海量信息进行筛选和加工,而且使得个性化定制成为可能,从而可以提供针对性强、动态连续的金融信息。传统金融机构要结合自身发展战略,建立符合自身特点的金融大数据处理体系。

2、互联网企业及第三方机构

互联网企业和第三方电子商务平台是互联网金融的创新力量。可以预见的是,市场竞争必然伴随着大量的兼并收购甚至优胜劣汰。如何寻求突破发展并发挥优势,是互联网企业以

及第三方机构要面临的现实问题。为此，基本建议如下：

1) 完善平台和数据

以平台和数据为基础，完善信息化建设，为推进互联网金融业务提供技术支持。一方面，互联网企业要建立面向金融的服务平台。另一方面，必须建立金融大数据处理体系，精心制定信息化战略，利用搜索引擎、数据挖掘及云计算等技术，对平台的信息进行筛选、加工及组织，为推进互联网金融业务提供强大的技术支持。

2) 明确盈利途径

要有明确的发展战略，也要有稳定的盈利途径。互联网金融平台涉足金融领域的两种发展路径是：一部分有能力跨过规模门槛的互联网企业，可通过申请金融牌照、收购中小金融机构等方式直接进军金融领域；另一部分互联网企业则可以通过专注于金融服务（如移动支付、基金代销、数据挖掘及云计算等相关配套服务），在与传统金融机构的合作中获得收益。

3) 满足消费者多层次需求

通过分析并明确金融消费者的多层次需求，以细分市场为发展导向，提供个性化服务。互联网金融企业应当根据消费者越来越多样化的投资、理财等金融需求，提供更丰富的产品类型，积极开发更具竞争力的金融产品，提供更高效便捷的金融服务。

4) 发展差异化战略

差异化战略要求互联网金融行业发挥自身优势，提高竞争能力。互联网企业应当挖掘细分市场，通过差异化的战略定位，满足不同客户的不同需求。同时在提供多样化和针对性服

务时，发挥自身的独特优势，逐步形成竞争优势。

5) 积极寻求合作

积极寻求合作实现优势互补，并科学制订长期发展战略。行之有效的合作不仅能够弥补自身的不足，还可能将优势拓展到更宽的领域。

6) 构建完备的风控体系

互联网金融主要有信用风险、资金风险、技术风险三大类风险。互联网企业应当构建完备的风险控制体系，同时定期对资金的风险情况做出评估，避免资金非法占用和流动性风险。同时加强网络设施建设，保障资金和信息的安全。

四、结语

互联网金融因其成本低、效率高、覆盖广、发展快的特点，在服务普惠金融、降低融资成本、提升资金配置效率、推动金融产品创新、满足客户多样化的金融需求等诸多方面发挥了有效的补充和辅助作用。

2016年4月，国家开展互联网金融风险专项整治工作，互联网金融风险得到有效化解，互联网金融生态得到了一定程度的治理。2018年12月13日，中共中央政治局召开会议，确定了2019年我国经济工作的主要方向，明确2019年必须继续加强对互联网金融的管理与风险防范，充分利用互联网金融服务实体经济，实现互联网金融平台的长足发展。

综上所述，本文从分析中国质量万里行消费投诉平台的数据入手，探讨良好的互联网金融生态的形成之道。在良性的生态环境中，互联网是媒介，金融是本质，互联网金融是集多种技术运用为一体的全创新模式以及互联网金融与金融互联网。互联网金融与传统金融的

相互融合、相互促进，必将使互联网金融生态向着更加健康、高效和开放的方向发展。

参考文献

- [1] 王斌 王倩 《互联网背景下的多元化纠纷解决机制司法引领在线纠纷解决机制发展之路径探析》
- [2] 谢平, 邹传伟:《互联网金融模式研究》, 金融研究, 2012(12):11-22.
- [3] 吴晓求:《互联网金融的逻辑》, 中国金融, 2014(3):29-31.
- [4] 田光宁:《互联网金融发展的理论框架与规制约束》, 宏观经济研究, 2014(12):42-48,111.
- [5] 张明哲:《互联网金融的基本特征研究》, 区域金融研究, 2013(12):13-16.
- [6] 赵洪江, 陈林, 李平:《互联网金融对传统金融的改变与不变》, 电子科技大学学报:社科版, 2015,17(4):34-42.
- [7] 杨东:《互联网金融监管体制探析》, 中国金融, 2014(8):45-46.
- [8] 孙国茂:《互联网金融: 本质、现状与趋势》, 理论学刊, 2015(3):44-57.
- [9] 冯乾、王海军:《互联网金融不当行为风险及其规制政策研究——以市场诚信、公平竞争与消费者保护为核心》, 中央财经大学学报, 2017 年第 2 期
- [10] 王斌、王倩:《互联网背景下的多元化纠纷解决机制——司法引领在线纠纷解决机制发展之路径探析》
- [11] 曲光毅、王晓鑫:《论我国在线仲裁制度确立的可行性路径——以美国经验为例》
- [12] 周温涛、郑晓军:《网络交易纠纷在线解决机制的构建路径》, 西部学刊
- [13] 周 兵、杨 勇:《互联网金融及其发展综述》, 淮南联合大学经济管理学院

[14] 郑玉华、崔晓东：《互联网金融生态系统的演化发展与系统建设》，南京信息工程大学经济管理学院，

[15] 李东荣：《互联网金融行业自律任重道远》

[16] 范筱静：《电子商务中在线纠纷解决机制初探——以信息技术应用和消费者保护为视角》，上海海关学院