

电子商务环境下移动支付问题与优化策略探析

赵博¹, 张雷²

¹秒创(北京)科技有限公司 北京

²北京优诺科技有限公司 北京

【摘要】 移动支付方式的普及推动了电子商务行业的发展, 为新冠疫情环境下开展无接触服务提供了技术支持, 是信息时代到来的必然产物。目前, 移动支付的发展在电子商务领域受到诸多因素的限制, 如政策法规、技术安全、经营策略等。因此, 本文基于电子商务领域, 深度分析移动支付业务发展过程中所面临的问题, 并深入探究移动支付业务的优化发展策略。

【关键词】 电子商务环境; 移动支付; 问题; 优化策略

Analysis of mobile payment problem and optimization strategy under e-commerce environment

Bo Zhao¹, Lei Zhang²

¹Second Innovation (Beijing) Technology Co., LTD. Beijing

²Igo Beijing Technology Co., LTD. Beijing

【Abstract】 The popularization of mobile payment methods has promoted the development of the e-commerce industry, and provided technical support for the development of contact-free services in the COVID-19 environment. It is an inevitable product of the arrival of the information age. At present, the development of mobile payment is limited by many factors in the field of e-commerce, such as policies and regulations, technology security, business strategies, etc. Therefore, based on the field of e-commerce, this paper deeply analyzes the problems faced in the development process of mobile payment business, and deeply explores the optimization and development strategy of mobile payment business.

【Keywords】 E-commerce environment; Mobile payment; A problem; Optimization strategy

引言

微信支付和支付宝付款是人们生活中最常使用的移动支付方式, 除此之外各大银行和电商平台也纷纷开通了移动支付渠道, 如云闪付、美团钱包等等。随着移动支付的普及, 支付形式也逐渐多样化, 如收款码、付款码、人脸支付等, 这为移动支付业务的发展拓宽了渠道。移动支付领域具有加大的外部竞争压力, 安全和高效是所有移动支付方式吸引用户最直接的关键要素, 只有坚持创新发展, 才能推动移动支付业务的可持续发展。因此, 研究移动支付在电子商务领域的发展现状和问题, 对推动电商行业发展有不可忽视的现实意义。

1 限制移动支付发展的因素

1.1 相关政策法规的不完善

其一, 我国在移动支付领域的相关政策法规还不完善, 限制了移动支付业务的拓展。移动支付经过十几年的快速发展, 使我国成为全球移动支付最普及的国家。在这个过程中, 对参与者权利和义务的界定也变得越来越复杂, 生活中泄露信息、盗窃资金、电信诈骗的问题愈演愈烈, 已经严重影响到了移动支付产业的健康发展和人民的财产安全。对此, 国家相继颁布了《电子签名法》和《电子支付法》等诸多法律法规, 进一步规范移动支付业务, 为电子商务行业营造良好的市场环境, 为客户的合法权益提供法律保护。但是在交易各方的责任界定方面仍然存在法律模糊地带, 行业监管、业务监管、

机构监管等措施难以覆盖到移动支付业务的方方面面,这使得许多小额支付、免密支付等业务存在许多游走于法律边缘的行为,对人民的财产造成了或大或小的损失。

其二,相关法律的不完善也造成了执法部门执法混乱的问题,“一刀切”“层层加码”的执法方式造成了移动支付业务的发展困境。在开展移动支付业务的过程中,有许多运营企业通过复杂的移动支付服务协议来规避自身应当承担的移动支付风险责任,而客户在使用移动支付服务时通常不会查看协议内容。在出现如错误支付、资金盗刷等情况时,运营企业会基于合约协议将财产损失责任推卸到客户身上,而法律在移动支付服务协议方面的法规不完善,使得执法部门只能依据现行的合同法与民法来划分损害责任。在这样的情况下,许多执法者在实际判定时,常常忽略服务协议的合理合法性,以过错和违约事实来划分责任,这对客户的合法权益造成了严重侵害。

1.2 移动支付技术的安全性问题

其一,移动支付的技术标准仍然存在很多争议。基于 13.56MHz 的 NFC 技术标准是当下移动支付领域较为流行和支持的,但是由中国移动主导的 2.4GHz 标准也有不少支持者。当前我国移动支付业务的复杂性和技术性不高,基于不同技术标准所开展的移动支付业务由于频率上的差异,会产生难以控制的系统性冲突,导致系统不兼容的问题,对移动支付的安全性产生影响。而各大运营商为了自身利益考虑,不愿意更改自身的技术标准,甚至极力推动技术标准向着多元化方向发展,极大阻碍了我国移动支付技术标准的统一。

其二,移动支付业务的快速发展使得与安全支付技术的发展不相适应。移动支付业务存在巨大的利益,这使得众多运营商偏向于提高移动支付业务的经济效益,而在其安全性方面投入不足,导致安全支付技术发展缓慢,在移动支付业务开展过程中存在很多漏洞。在这样的情况下,犯罪分子更加热衷于向移动支付业务的安全系统发动攻击,截取移动终端所发送的无线信息,信息加密技术的缺失使得黑客更容易破解信息内容,对客户的财产安全和隐私保护方面造成严重威胁。

1.3 经营策略的影响

移动支付业务存在巨大的利益空间,许多运营商都希望从中获取最大的利益,但只承担最小的风险。

其一,移动支付技术标准作为经营策略中的重要内容,其与运营商的利益息息相关,故而需要促使自身所使用的技术标准囊括更多的市场份额,以换取更多的收益。在这样的情况下,移动支付市场将长期处于多种技术标准恶性竞争的环境中,不仅会加剧不同移动支付平台间的系统冲突,增加客户的使用成本,而且会将发展资源浪费在利益竞争中,不利于移动支付业务的发展。在多样化的技术标准下,许多运营商在制定经营策略时,会规避与其它企业进行利益争夺的商谈,直接选择利益最大化的技术方案,从而使移动支付产品难以有足够的安全保障,各类安全问题频发,增加了后期经营难度,不利于长远发展。

其二,移动支付运营商之间的合作业务开展不融洽,存在较多的利益矛盾。移动、电信等大型企业掌握着移动支付业务的核心技术,但难以满足个人用户的多样化需求,主要业务是为小型企业或商家提供移动支付服务。小型企业具有较强的资源转化能力和丰富终端市场服务经验,是为个人用户提供移动支付服务的主要角色,但其在技术和风险控制方面缺乏相应的能力,需要大型企业的支持。大型企业和小型企业的合作,构建了完整的移动支付产业链。但是,大型企业往往会利用技术优势,强化自身的市场垄断地位,不断加强对小型企业的控制,同时占据更多的利益份额,使小型企业开展移动支付业务的成本不断提高,经济效益大幅降低,导致小型企业根本没有余力去发展移动支付业务。

2 移动支付业务发展策略探究

2.1 完善政策法规,加大执法监管力度

相关政策法规的约束,是促进移动支付健康发展的重要基础。第一,立法者要从消费者和客户角度出发,为资金使用和隐私信息管理提供法律保护。安全性是移动支付业务最核心的东西,在交易过程中,运营方应当确认交易双方的真实信息,同时要确保交易数据和隐私信息不会被有心人窃取。通过制定相关法律法规,能够督促运营商建立完善的安全防护措施,同时要求运营商必须承担因安全问题而产生的各项损失。第二,市场监管部门和金融管

理部门要加大执法力度, 履行监管责任, 规范市场秩序, 营造良好的移动支付市场环境。监管部门要依据严格统一的标准对移动支付业务进行监管, 严肃处理违法违规的移动支付服务协议, 保障消费者和客户的合法权益, 督促运营商承担支付风险责任, 为消费者提供更优质的服务。

另外, 相关机构要大力推进对移动支付的技术管理, 使不合格、不安全的移动支付业务从市场上消失。相关机构要建立移动支付技术审查平台, 对运营商研发的移动支付服务进行严格审查, 确保其安全性达到一定要求。同时, 要鼓励帮扶中小企业开展移动支付业务, 支持运营商与中小企业开展合作, 促进移动支付业务的普及和发展。相关机构还要针对移动支付服务制定价格管控机制, 严厉打击运营商的市场垄断行为, 促使运营商以合理的价格为中小企业的提供移动支付服务。

2.2 加大技术安全研发, 提升移动支付安全性

第一, 各大运营商要在统一的技术标准基础上, 加大对移动支付的技术创新。相关机构要结合时代发展需求和国内外相关技术研发情况, 建立我国统一的移动支付技术标准, 并以统一的技术标准来要求移动支付业务的开展。技术标准的统一, 有利于促使各大运营商加大对移动支付技术的进一步研发创新, 使统一标准的移动支付软件能够在全国乃至全球范围内通用, 从而使消费者和客户不必同时配备多个支付软件, 降低使用移动支付服务的阻碍, 促进移动支付业务范围的扩大。第二, 安全性是移动支付业务取得市场认可最重要的武器。相关运营商要加大对移动支付安全性的技术研发, 不断更新安全防护系统, 阻断黑客和病毒的入侵, 对客户的数据信息进行加密保存, 促进移动支付业务向更专业更安全的方向发展。

2.3 调整经营策略, 增强服务精准化、个性化

第一, 相关运营商要深入调研移动支付市场环境和人民消费习惯, 为消费者提供更加精准的移动支付服务。中低收入人群风险承受能力较低, 通常只会小额支付的情况下使用移动支付, 对于大额支付相当谨慎, 不愿意承担较大的支付风险。对此, 相关运营商要抓住目标定位, 创新经营策略, 为中低收入人群提供精准化的服务。如, 向消费者推送优惠信息, 发放优惠券等, 鼓励消费者选择更具性

价比的产品, 促进消费者提高对移动支付的使用频率。

第二, 相关运营商应当根据自身企业文化特色开展个性化的移动支付业务, 为移动支付业务赋予更多的创意和内涵。对于诸如水电缴费、话费缴纳等基础移动支付业务, 各运营商所提供的移动支付服务并没有明显差别, 许多运营商为了吸引更多的客户, 甚至采取了一些不正当的手段, 如虚假宣传、造谣诋毁等, 对市场竞争环境造成了严重的不良影响。运营商应当深入挖掘客户的消费习惯, 开创特色服务内容, 创新服务形式, 以更加多样化的服务满足客户的个性化需求。

2.4 建立利益分配新方案, 推动产业结构升级

第一, 相关金融管理部门要制定移动支付业务定价管控机制, 对运营商索取高额服务费用的行为进行严格惩处。若无管控措施, 运营商会利用自身的技术优势对中小企业和商家施以巨大的压力, 使其被迫支付高额的移动支付服务费用, 导致使用移动支付服务的门槛逐步抬升。同时, 移动支付的成本增加, 会使中小企业和商家排斥使用移动支付, 而当年轻消费者普遍都使用移动支付进行消费, 又使得中小企业和商家不得不开通移动支付服务, 并试图将增加的成本转嫁到消费者身上。但市场监管部门对于商品定价的管控, 又使中小企业和商家不能过度抬升商品价格, 使得商品的利润空间被极大压缩, 最终出现经营困难的情况。为了降低中小企业和商家对移动支付的排斥, 相关监管机构应充当好运营商与商家和中小企业之间的协调角色, 搭建公平平等的监管平台, 对移动支付服务费用形成强有力的管控, 同时鼓励中小企业和商家大力拓展移动支付业务范围, 推动我国人民消费水平提高。

第二, 相关政府部门要大力推动移动支付产业结构升级, 探索发展新的经济增长点, 促进移动支付产业健康发展。移动支付方式的出现是一次重大的变革, 要抓住这个机遇大力发展互联网商业模式, 推动建立新的利益分配机制。移动支付方式的影响小到一次商品交易, 大到市场利益关系调整, 因此, 移动支付的发展需要谨慎而重视。国家相关部门要从市场利益分配的角度出发, 推行科学规范的利益分配机制, 提高全社会对移动支付业务的接受度, 从而在一次次广泛地探索中积累经验技术, 形成完

备可靠的移动支付产业链。

3 总结

综上所述, 移动支付技术的进步是推动电子商务快速发展的内生动力。在开展移动支付业务时, 要将客户的资金安全和隐私安全摆在第一位, 不断提高移动支付技术的安全性, 推动移动支付技术形成统一的市场标准, 从而进一步完善电子商务经营模式。政府相关部门和机构要大力推动移动支付法律法规的建立和完善, 在保障消费者合法权益的同时, 加大对移动支付市场环境的监管力度, 鼓励运营商和商户积极开展移动支付业务合作, 推动建立科学合理的利益分配机制, 促进移动支付产业转型升级, 推动行业经济增长, 促进电子商务行业的健康发展。

参考文献

- [1] 于颜君. 电子商务环境下移动支付问题与优化策略研究[J]. 城市地理, 2017(11):1.
- [2] 刘钊. 基于电子商务环境下的移动支付技术与商业模式分析[J]. 商, 2015(41):1.
- [3] 张健. "互联网+"背景下电子商务移动支付的市场推广策略探析[J]. 商业经济研究, 2016(21):2.

收稿日期: 2022 年 9 月 18 日

出刊日期: 2022 年 11 月 28 日

引用本文: 赵博, 张雷, 电子商务环境下移动支付问题与优化策略探析[J]. 国际计算机科学进展, 2022, 2(4): 63-66.

DOI: 10.12208/j.aics.20220071

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS