

# 互联网金融对居民消费的影响探讨

李 箫

(上海东海职业技术学院 上海 200241)

**内容摘要:** 本文分析了我国互联网金融服务消费的现状以及面临的困难和挑战,从完善互联网金融服务居民消费发展环境,深化互联网金融科技创新不断推出符合居民消费要求的产品,充分利用数字化技术赋能各类消费场景,加强居民个人征信体系建设,加强对消费者权益保护等方面,提出了推动我国互联网金融服务居民消费提质升级的策略,对促进经济社会高质量发展、更好满足人民美好生活需求具有重要意义。

**关键词:** 互联网金融;居民消费;提质升级

**中图分类号:** F713

**文献标识码:** A

**文章编号:** 2095-9397 (2025) 04-0064-03

**文章著录格式:** 李箫. 互联网金融对居民消费的影响探讨 [J]. 商业经济研究, 2025 (4): 64-66

## 互联网金融服务消费现状分析

近年来,互联网金融呈现出多元化和快速增长的趋势,市场规模不断扩大,形成了以支付、借贷、投资为主的多元化金融生态系统,涵盖了支付、借贷、保险、基金、消费金融等多个领域,极大提升了金融服务的效率与便捷性,满足了广大用户多元化的金融需求。根据中国人民银行的统计数据,截至2023年底,全国互联网金融用户数达到7.6亿,比上年增长11.7%。其中18-24岁的用户占比达86.1%,显示出市场需求年轻化的特点。

同时,互联网金融服务模式持续丰富,金融企业与电商、物流、商贸等企业不断加强合作,拓展金融服务模式,在传统金融产品的基础上,信贷、融资、投资租赁、保险、担保等服务方式加快推广,服务范围涵盖居民日常生活全过程,覆盖面不断拓展。我国互联网支付市场交易规模持续增长,2023年达到31.6万亿元,较2017年的24.5万亿元增长28.6%。互联网金融相关产业链市场规模达到16.5万亿元,同比增长33%,显示出行业的快速增长和广阔前景。

## 互联网金融服务居民消费面临的主要问题

互联网金融服务居民消费环境体系需要进一步健全完善。近年来,我国互联网金融快速发展,但相关的法规制度不健全,服务标准、规则不完善,存在政策制度盲区。如果政策出现问题,可能会引发社会稳定风险,影响社会整体稳定。同时,监管机制不健全,监管相对滞后,导致一些平台打着金融创新的幌子进行非法集资、金融诈骗等违法犯罪活动,对行业声誉造成负面影响。互联网金融服务居民消费的各项支持政策和配套措施不完善,政策工具包有缺失,部分居民特别是一些中低收入群体消费融资成本仍然较高。支持引导互联网金融创新发展政策落实不够,如何平衡创新与风险存在困难,部分地方因为互联网金融

风险问题,对于金融模式的创新以及新技术的应用支持力度不够,市场准入条件过于苛刻,风险评估程序繁杂,不利于互联网金融健康有序发展。金融风险宣传教育不到位,居民特别是老年人缺乏金融知识,法治意识比较淡薄,识骗防骗能力较弱。部分企业行业自律不够,对个人隐私和信息保护不力,信息采集缺乏合法性。

互联网金融科技创新能力有待增强。消费群体的消费需求具有独立性和差异性,不同消费群体金融需求千差万别,互联网金融机构对消费市场的分析研判不足,对各类用户消费需求和行为的研究不够,难以满足多样化的金融消费市场需求。部分机构缺乏专业化比较完善的科技金融组织机构和科技创新体系,科技创新要素集聚力不足,科技金融供需衔接和协同度不高。一些企业专业管理人才缺乏,科技金融、科技管理、产品研发等各类人才急缺。产品形式比较单一,金融产品设计理念还停留在信贷融资层面,没有全面聚焦居民在衣、食、住、行等消费来深化科技创新,没有完全形成从生活消费到投资融资的互联网金融完整生态链。金融服务流程不够优化,产品设计方案不够全面系统,存在消费金融服务短板。在产品的设计开发过程中,对金融风险控制和合规性缺乏统筹考虑,产品的安全性、合规性管理存在不足。同时,部分机构利用数字化技术赋能消费场景能力不强,布局“数字+”、人工智能业务不够,精准靶向利用数字技术能力有欠缺,利用大数据、云计算、AI人工智能、大模型、区块链等技术能力不强,数字化渗透融入各类消费场景不够,难以为客户提供网络化、数字化、虚拟化的消费场景,难以实现为不同职业的客群设计专属产品,业务覆盖的深度和范围还比较窄。

居民个人征信体系建设亟待加强。目前,有关居民个人征信数据的开放、保护以及标准规范等方面的法律法规不完善,市场存在无序竞争现象,征信体系建设缺乏完整的法律制度体系支撑。机构之间行业之间信息封锁,信息

共建共享困难,缺乏覆盖全国的个人征信信息系统,导致征信数据信息不全面。现有的互联网金融征信的数据来源单一,主要依赖于传统信贷机构,缺乏对新型贷款平台数据的掌握。现有的互联网征信平台多以服务自身平台为主,采用封闭式的共享模式,导致信用信息脱节。社会整体信用意识淡薄,信用文化培育不足,征信体系建设相对滞后,存在潜在的信用风险问题。守信失信激励惩戒机制不健全,对守信者激励和对失信行为惩戒的力度较小,守信受益所得少,失信违规成本低。市场化征信机构发展不足,评级机构的独立性、权威性和公信力难以得到广泛认同,难以满足多元化征信需求。个人公共信用社会化应用推广不够,信用应用范围较窄,征信体系与互联网金融服务良性互动氛围还没有真正形成。

对消费者权益保护制度机制不完善。部分互联网金融机构法制意识、合规意识不强,缺乏消费者权益保护意识。在创新开发新产品的同时,忽视了消费者权益保护,特别是在智能终端、数字服务、人工智能等新兴服务领域,相关的法律制度建设没有及时跟进。由于金融产品的特殊性和专业性,需要多渠道多形式开展宣传教育。但现有的金融知识宣传教育普及不到位,对消费者权益保护的宣传形式单一,宣传进社区、进校园、进企业活动没有达到经常化日常化,消费者整体金融素养不高,部分消费者难以正确认识和使用金融产品。同时,消费者与金融机构之间信息不对称问题突出,导致征信、合同签订、虚假营销等领域网络诈骗频发,消费陷阱和金融风险层出不穷,消费者也缺乏维护自身合法权益的主动性。投诉机制不完善,投诉方面的各项制度缺失,缺乏受理、处理、追溯、整改、追责一体化的服务流程,导致消费者投诉渠道不畅通,一些困难和问题难以得到及时有效的解决,消费者权益保护水平亟待提升。

### 互联网金融服务居民消费的主要对策措施

完善互联网金融发展环境,促进互联网金融更好服务居民消费提质升级。国家和地方要把支持互联网金融服务居民消费作为稳定经济发展、促进消费升级的重要抓手,完善各项支持政策和配套措施,增强居民消费信心。要灵活运用金融政策工具,打好政策组合拳,推出政策工具包,引导鼓励符合条件的居民积极利用互联网金融消费工具降低融资成本,不断拓展消费服务空间。互联网金融的根本特点在于金融模式的创新性和便捷性,这已成为互联网金融发展的重要趋势,要针对这一特点和趋势,不断完善互联网金融创新发展支持政策。要鼓励企业在尊重金融和互联网规律的基础上持续深化技术创新,将创新变成创意,激发市场活力,推动互联网金融的健康有序发展,确保互

联网金融市场安全稳定。加强金融风险管控,强化金融风险宣传教育,引导居民特别是老年人树立法治意识,提高识骗防骗能力。加强互联网金融监管,严格市场准入标准规则,强化风险评估,强化行业自律,加强对中小微融资担保机构和小额贷款等金融企业的监管和检查,全面掌握其经营和风险管控情况。深化互联网金融专项整治,强化跨部门沟通协作,集中力量对网络借贷、股权众筹、互联网保险等重点领域进行整治,加大违法违规行为惩处力度,切实防范化解互联网金融风险。加强互联网金融行业监管,改变传统思路和方式,通过构建完善互联网大数据平台,逐步构建与互联网金融特征相匹配的业务监管模式,既能够有效维护信息安全又能够切实保护个人隐私。加快推进技术升级,广泛应用大数据、云计算等先进技术,丰富监管手段,提升监管效能。加强人才队伍建设,培养专业化人才,不断充实监管力量。

深化互联网金融科技创新,不断推出符合居民消费要求的金融产品和服务。互联网金融机构要加大对消费市场的分析研判,深入分析用户消费需求和行为,根据不同的消费群体在金融需求上的独特性,开发独具特色的金融产品,满足多样化定制化的金融消费需求。要准确把握发展定位和方向,充分发挥互联网金融优势,向未能充分享受到传统银行贷款服务的大众提供消费金融产品,实现与传统银行的客群互补、错位竞争。要聚焦居民在衣、食、住、行等消费,创新金融产品设计理念,深度了解各类消费群体不同消费行为和需求,以及市场趋势和监管环境,不断创新互联网金融产品设计方案,提供灵活的还款方式和人性化的服务流程,有效弥补消费金融服务短板,完善消费场景和金融产品服务,提升金融服务质效。互联网金融要充分利用大数据、云计算、AI人工智能等技术,积极探索新的业务模式,为客户提供网络化、数字化、电子化甚至虚拟化的服务模式,不断开辟消费新场景和新空间。要致力打造从生活消费到投资融资的互联网金融完整生态链,聚焦文化、旅游、医疗、养老、智慧交通等重点领域,以点带面,加快布局应用,重点推进突破。积极推动多层次支付体系发展,针对商业街区、批发市场、重点商圈等区域,进一步完善金融受理环境,不断提高金融支付的便捷性。加强金融风险控制和合规性管理,在产品的设计过程中,要统筹考虑风险控制和合规性,符合相关的法律法规,建立严格完善的安全保障措施,确保用户信息安全、资金安全。

充分利用数字化技术赋能消费场景,不断拓展居民消费空间。互联网消费金融机构要大力推广应用数字化智能化技术,不断丰富消费场景,延伸业务范围,不断拓展覆盖广度和深度。针对互联网金融消费群体小而散等特点,依托大数据技术,构建信息化风险管控系统,建立健全数

字风控模型，对客户进行精准画像和有效识别，减少经验判断，有效防范消费信贷风险，更好满足用户差异化诉求，为居民消费提供更好的服务和体验。强化科技赋能，结合行业场景特点，深入分析客群的不同消费偏好，精准把握客户消费需求，精准设计开发不同的数字产品。深化运用大模型、区块链等科技手段，运用零售金融大模型，覆盖零售金融行业典型场景，提升金融服务用户效率。积极布局“数字+”、人工智能业务，洞察客户消费习惯，做好全流程运营客户服务，不断释放消费潜力，推动居民消费提档升级。持续拓展多元化数字场景，借力大流量平台渠道及客户资源，将消费金融服务嵌入其中，实现客群的精细化服务。不断提高数据处理能力，对不同客群形成更精准的画像，理解其更加具体更加个性化的消费服务需求，持续提升消费金融的普惠属性。积极利用数字智能技术，提供精准靶向信贷服务，针对旅游、餐饮、购物等不同场景，设计专属产品，满足不同职业客群要求。此外，对于吸纳能力较强的物流基地、电子商务、产业园区中的客群，要充分利用大数据技术，加强对客群的信息数据分析研究，分职业、分层次、分领域做好信贷产品设计，努力提供更加便捷、更高额度、更低利率的消费信贷“一站式”服务。加大数字化金融技术研究，不断提升金融服务的安全性、可靠性和便捷性，持续拓展业务辐射范围，抢占未来市场空间。创新消费金融服务模式，基于大数据分析、人工智能工具打造智能化的贷后管理和反诈系统，进一步降低客户综合融资成本，提升金融服务的可得性和便利性。

加强居民个人征信体系建设，推动征信体系与互联网金融服务良性互动。居民个人征信情况直接影响互联网金融对居民消费服务的质量。要积极推进社会信用立法，进一步建立健全相关的个人征信法律法规和规章制度，完善相关标准规范，依法保护个人隐私和信息安全。加强征信监管，完善征信市场准入条件，不断提升监管效能，切实保障信用主体的合法权益。积极构建完善多层次居民个人征信体系，坚持政府、市场双轮驱动，鼓励个人积极参与，健全居民个人征信标准规则，完善金融信用基础数据库，扩展信用信息种类，丰富服务渠道。不断加强信用宣传教育，大力弘扬诚信文化，普及信用知识，制定颁布公民诚信守则，将诚信教育贯穿于公民道德建设和精神文明创建全过程各环节。结合重要时间节点和节假日，加大宣传力度，通过多种方式，集中宣传信用政策法规、信用知识和典型案例。建立健全守信激励与失信惩戒机制，加大对守信者激励、对失信行为惩戒的力度，提高失信违规成本，使守信者受益、失信者受限，努力营造守信者荣、失信者耻、无信者忧的良好社会氛围。同时，积极发展市场化征信机构，满足多元化征信需求。推广个人公共信用社会化

应用，不断拓宽信用范围。推动信用评级市场发展，支持有实力的金融科技力量进入评级市场，提升评级机构的独立性和公信力。深入推进互联网金融服务平台建设，不断拓展金融服务功能，促进信息共建共享，助力征信体系与互联网金融服务更好实现良性互动。

加强对消费者权益保护，维护消费者合法权益。在大力推动互联网金融发力促进消费的同时，要注重保护好消费者的各项合法权益。加大金融知识宣传教育力度，广泛开展丰富多彩的宣传教育活动，向消费者普及金融知识，提升消费者金融素养。促进相关信息共享，切实解决好消费者与金融机构间的信息不对称问题。加强金融政策的宣传，普及相关知识政策，强化消费者权益保护，引导金融机构认真落实监管要求，加强信息披露，规范业务行为，努力营造保护消费者合法权益的营商环境。金融机构要认真落实行业监管要求，把消费者权益保护作为一项重要工作，结合互联网金融领域网络诈骗、虚假营销、虚假合同等事件频发的特征，坚持采取多种方式，加大宣传教育力度，推动宣传教育进企业、进社区、进农村、进校园，切实提高消费者维权意识，普及相关金融基础知识，提醒消费者防骗反诈，引导消费者正确认识和使用金融产品，严防金融风险 and 消费陷阱。互联网金融机构要进一步完善投诉机制，严格按照监管要求梳理并完善投诉方面的各项制度，确保监管、执行一体化零误差。要进一步畅通消费者投诉渠道，保持人工客服和智能客服双渠道顺畅运行，及时解决用户贷款、还款等环节出现的问题，积极妥善化解投诉纠纷，加强投诉源头治理，通过投诉分析会、改进追踪会等形式进行投诉分析与问责整改，将投诉问题解决落实融入公司治理，落实好消费者投诉受理、整改、追责等各项流程，切实解决矛盾纠纷，改进服务体验，保护消费者合法权益。

### 参考文献：

1. 杨铮. “互联网+商贸流通+金融”的跨界融合发展模式研究[J]. 商业经济研究, 2019(7)
2. 国家发展改革委员会. 关于推动物流高质量发展促进形成强大国内市场的意见[Z]. 中华人民共和国中央人民政府网, 2019-3-2
3. 中华人民共和国商务部.《商贸物流发展“十三五”规划》[Z]. 商务部政府门户网, 2017-2-8
4. 矫利艳, 王秀繁. 现代金融业与物流业融合发展探讨[J]. 商业经济研究, 2019(18)

### 作者简介：

李箐(1975-), 女, 汉族, 上海人, 硕士研究生, 讲师。研究方向: 国际金融、国际商务。