

网络账户被他人实名绑定导致支付功能受限怎么办？



如今,网络支付以其快捷的优势为广大用户提供了极大的便利,与此同时,相较传统支付方式,网络支付方式亦存在潜在的支付安全问题。

网络用户的账户被他人实名绑定导致支付功能受限,是网络支付问题中常见的风险,支付机构该如何保障用户的支付需求和支付安全?用户是否尽到妥善的账户保管义务?这些问题往往是纠纷争议的焦点。

近日,上海金融法院二审判决一起网络用户以网络支付公司(以下简称支付公司)未履行支付服务保障义务致其资金无法提现为由提起的网络服务合同纠纷,认定网络账户的实际使用人与绑定的实名信息不一致的,如实际使用人不存在过错,网络支付机构负有依约保障用户正常使用支付功能的义务,否则构成违约。该判决对同类案件的审判具有示范意义。

案情回顾:

2018年1月8日,位于新疆的阿某以其尾号01的手机号在支付公司App上注册ID尾号为3933的账户。2022年6月28日,阿某的朋友热某通过网络转账方式向阿某使用的ID尾号3933账户转账5万元。在显示5万元已到账的情况下,阿某却发现无法将该笔5万元提现至其银行卡,提现失败原因为系统识别身份信息与实名绑定不一

法院判决:

一审法院判决驳回了阿某的诉讼请求。阿

某不服,提起上诉。

二审中,阿某表示,支付公司App存在系统漏洞或安全措施不到位,导致其实际使用的ID尾号为3933的账户被他人实名绑定。为解决不能提现问题,经与支付公司协商才用尾号01的同一手机号实名注册了新账户,但根据支付公司规定,该公司App下同一手机号只能注册一个网络账户,导致其无法再登录原ID尾号3933的账户。因此,无论在阿某使用的新账户下还是旧账户下,均无法将属于其本人所有的5万元予以提现。

上海金融法院经审理后认为,案件主要有两个争议焦点:

一是ID尾号为3933的网络账户使用人是否为阿某,阿某与支付公司之间是否成立网络服务合同关系?

法院认为,根据本案查明的相关事实可以认定阿某为ID尾号3933账户的使用人,故阿某与支付公司之间成立网络服务合同关系。ID尾号3933账户由阿某凭手机号注册开立并长期使用,虽该账户实名认证绑定为于某,但于某明确表示并非本人账号,本人未实名认证过支付公司App账户,亦不在本案中要求主张案涉款项的任何权利,且无证据显示阿某与于某之间存在关联,故于某与该账户无关。阿某作为ID尾号3933的账户实际用户与支付公司之间签订《网络服务协议》,该协议内容真实有效,双方均应遵守该《网络服务协议》内容。

二是支付公司是否需要履行诉争款项的电子支付功能服务义务,如何履行?

首先,根据《网络服务协议》约定,支付公司应当为阿某提供收款服务,即提供代为收取或代为支付款项的服务,其中包括提现功能。法院认为,阿某无法提现的原因系案涉账户的实名认证信息绑定为于某,导致其身份认证无法审核通过,但因阿某一直实际使用该账户,且与于某之间没有任何关联,故产生该提现障碍的过错并不在阿某。其次,根据《网络服务协议》约定,当用户收取单笔金额1万元的情况下需完成相关身份验证和安全验证。本案中,阿某单笔收款金额超出1万元,倘若支付公司在阿某收取案涉款项的同时要求转款方或收款方完成相关身份验证,则阿某能够及时发现其实际使用的账户已被他人绑定,而不至于在款项已经到账至案涉账户后出现无法提现的僵局。最后,鉴于支付

公司负有提供用户收款及提现服务的约定义务,现法院已查明案涉账户的使用情况及资金来源归属,其理应按合同约定履行并协助阿某从ID尾号3933的账户中提现,故支付公司可通过ID尾号3933的账户进行处理向阿某支付5万元。

据此,上海金融法院判决支付公司支付阿某5万元。

法官说法:

该案法官表示,互联网技术与金融消费的深度融合转变了人们传统的生活方式,“一部手机、一键支付”也逐渐成为大众日常的消费习惯。随着网络支付业务的快速发展,网络客户群体规模也在不断扩张,根据相关统计数据,截至2024年12月,我国网络支付用户规模高达10亿多人,移动支付的普及率居全球首位,因此,有效保障网络用户的支付安全关系到网络支付业务的持续健康发展。

本案中,当事人主要就用户的网络支付账户被他人实名绑定而导致支付功能受限时,网络支付机构究竟与哪方构成网络服务合同关系、网络支付机构负有哪些支付服务义务产生争议。该争议的实质是网络账户实名制管理下网络支付机构的责任义务边界。根据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》规定,支付机构应当对客户进行实名制管理,确保有效核实客户身份及其真实意愿,不得开立匿名、假名支付账户。网络支付机构应有效落实实名制规定,加强网络账户用户的实名认证,积极采取各类身份核验措施,确保实名绑定用户与实际使用人相一致;并在此基础上切实履行合同义务。同时,用户亦应当对自己实际使用的支付账户尽到妥善管理的注意义务,提供真实的个人信息,及时进行实名认证,避免网络支付账户被他人错误绑定而产生资金争议。

本案例明确了网络支付机构的保障支付功能义务和实名管理责任,即网络支付机构应当建立健全客户身份识别机制,对用户使用网络支付功能负有进一步核验身份的义务,同时应依约保障客户正常使用网络支付功能。该案对于引导网络支付机构加强实名制管理、保障金融消费者的支付需求及安全具有积极意义。

据《民主与法制时报》报道

以“揭露真相”为名公开他人隐私,合法吗?



因与前同事发生争议,王某在社交软件上公开前同事的职业、工作单位等个人隐私,被前同事以侵犯隐私权为由诉至法院。近日,记者从北京市第四中级人民法院获悉这起网络侵权纠纷案。

法院认为,“个人维权不得以侵害他人合法权益为代价”。判决认定王某侵犯了他人的隐私权,应公开赔礼道歉,并支持部分精神损害抚慰金。

案情介绍:

余某与王某曾经是同事。2022年5月,余某使用实名认证微博账号发布内容,质疑王某冒充空姐销售减肥产品,并附有王某身着制服的照片。随后,王某在微信工作群、朋友圈公开余某的微博截图,披露其职业、工作单位,并配文“公司竟然会有这种人”。

2023年,王某另用微博账号发布案件判决书内容,再次公开余某的姓名、职业及工作单位。余某以王某侵犯其隐私权、名誉权为由,诉至法院要求王某赔礼道歉、赔偿精神损害及维权费用。

庭审过程:

一审法院经审理认为,余某职业、工作单位等个人信息属于个人信息中的隐私信息,王某未经允许将其公开在其朋友圈,该行为侵犯余某隐私权。一审判决王某在其朋友圈置顶公开向余某赔礼道歉,并支持部分精神损害抚慰金。

王某不服,向北京市四中院提起上诉。二审法院认为,信息是否属于隐私需结合具体场景、当事人主观意愿及传播后果判断。隐私信息的核心并不仅仅在于信息“是否无人知晓”,而在于权利人对私人信息的控制权。即,个人有权决定何时、何地、以何种方式、向何人公开自己的信息。

民法典对“隐私”的定义是“自然人的私生活安宁和不愿为他人知晓的私密空间、私密活动、私密信息”。这里的关键是“不愿为他人知晓”。

该案中,王某将“他人”的范畴从“熟人圈”扩大到“社交媒体的公众视野”,违背了信息主体对信息传播范围的意愿,势必会产生他人生活安宁被干扰的风险。“在熟人范围内已知”并不能自动剥夺信息的“私密”属性,信息局部公开也不意味着丧失隐私保护必要性。王某以“维权”为由公开他人信息,既非法律允许的合理使用,也超出必要限度。

审判结果:

北京市四中院认为,一审判决并无不当,因此驳回上诉,维持原判。

以案说法:

该案通过厘清隐私信息的动态认定标准,推动司法实践从“形式公开”向“实质保护”转变,对规范网络行为、维护私人生活安宁具有示范意义。法院判决突破了对隐私信息的机械认知,确立“场景综合判定”规则,否定“绝对公开论”,明确信息是否属于隐私需结合传播范围、主观意愿及社会共识判断。即使信息已被特定群体知悉,若行为人扩大传播范围并造成生活安宁受损,仍构成侵权。

“个人维权不得以侵害他人合法权益为代价。”北京市第四中级人民法院立案庭庭长张勤缘表示,这是该案的另一个警示意义。即王某以“揭露真相”为由公开他人隐私信息,法院认定其行为不具备正当性。这是回应数字时代隐私保护的需求。在社交媒体环境下,信息传播具有瞬时性和不可控性,该案裁判强调了对“隐性隐私”(如职业、单位等)的扩大保护,为类似纠纷提供参考。

据《工人日报》报道

普法小课堂

中华人民共和国民法典(连载)

(接上期)

第三十四条 监护人的职责是代理被监护人实施民事法律行为,保护被监护人的财产权利以及其他合法权益。

监护人依法履行监护职责产生的权利,受法律保护。监护人不履行监护职责或者侵害被监护人合法权益的,应当承担法律责任。

因发生突发事件等紧急情况,监护人暂时无法履行监护职责,被监护人的生活处于无人照料状态的,被监护人住所地的居民委员会、村民委员会或者民政部门应当为被监护人安排必要的临时生活照料措施。

第三十五条 监护人应当按照最有利于被监护人的原则履行监护职责。监护人除为维护被监护人利益外,不得处分被监护人的财产。

未成年的监护人履行监护职责,在作出与被监护人利益有关的决定时,应当根据被监护人的年龄和智力状况,尊重被监护人的真实意愿。

成年人的监护人履行监护职责,应当最大程度地尊重被监护人的真实意愿,保障并协助被监护人实施与其智力、精神健康状况相适应的民事法律行为。对被监护人有能力独立处理的事务,监护人不得干涉。

第三十六条 监护人有下列情形之一的,人民法院根据有关个人或者组织的申请,撤销其监护人资格,安排必要的临时监护措施,并按照最有利于被监护人的原则依法指定监护人:

(一)实施严重损害被监护人身心健康的行为;(二)怠于履行监护职责,或者无法履行监护职责且拒绝将监护职责部分或者全部委托给他人,导致被监护人处于危困状态;

(三)实施严重侵害被监护人合法权益的其他行为。

本条规定的有关个人、组织包括:其他依法具有监护资格的人,居民委员会、村民委员会、学校、医疗机构、妇女联合会、残疾人联合会、未成年人保护组织、依法设立的老年人组织、民政部门等。

前款规定的个人和民政部门以外的组织未及时向人民法院申请撤销监护人资格的,民政部门应当向人民法院申请。

(未完待续)

NCI 新华保险

辽宁分公司侯爱华近二十年来始终将客户利益置于首位

C先生是侯爱华服务多年的老客户,2019年在侯爱华的推荐下,C先生的爱人为其在新华保险购买了《多倍保障重大疾病保险》《康健华贵B款医疗保险》等保险。这份当初基于长远考虑而做的规划,在四年后不幸降临的疾病面前,成为了全家最安心的依靠。2023年初,C先生体检发现肌酐升高,经过医院的检查,确诊为肾功能不全,之后病情进展至尿毒症期,C先生开始了规律的透析治疗。在侯爱华获悉C先生患病后,第一时间联系客户了解情况,安抚客户情绪,持续关注客户的治疗情况。

就在全家身心俱疲之时,2023年5月,希望之光终于降临——C先生匹配到了合适的肾源,并成功实施了异体肾移植手术。在C先生出院回家的第一时间,侯爱华便上门探望,并

带来一个重要的消息:根据《多倍保障重大疾病保险》合同约定,这次手术符合重大器官移植术的理赔条件。她亲自协助家属整理病历、准备材料并提交理赔申请。提交申请仅两天后,17万元重疾保险金便全额到账,同时豁免后续保费6.3万元,保障继续有效。这笔雪中送炭的赔款,极大地缓解了这个家庭的经济重压。更令人安心的是,全面的医疗保障在此刻展现了其长远的价值。从术后抗排异治疗到长期的康复管理,近两年的时间里,侯爱华主动协助C先生办理了14次医疗保险理赔,累计赔付19.6万元,确保了C先生能够持续接受规范、及时的治疗。

供稿:新华保险乌兰察布中支