

循行业脉动 与时代同行

——支付变革中商业银行的责任

易会满

近年来，伴随着金融信息化和人民币国际化的浪潮，互联网、移动通信、生物识别、智能卡等新兴技术正深刻改变着人们的支付方式和习惯。面对奔涌的时代潮流，商业银行作为支付清算的参与主体，始终以提供支付服务、保障交易安全、促进经济发展为宗旨，在支付变革的浪潮中切实履行着自己的责任和义务。

大力夯实支付清算体系的基础设施建设

商业银行的信息化水平、支付网络与清算渠道的广度和深度是决定支付清算市场成熟度的重要因素。如果银行基础设施建设不到位，支付领域的创新将成为无本之木、无源之水。近年在人民银行的正确领导下，我国支付清算基础设施建设取得了迅猛地发展，在国际上处于比较领先的地位。

作为国内最大的商业银行，工商银行一直以来也都积极响应和参与人民银行组织的支付清算基础设施建设，为创造支付清算行业良好的发展

条件和环境贡献着自己的力量。然而我们也看到，虽然目前境内银行间支付清算标准已基本统一，但跨境资金往来仍然面临着不同国家和地区不同的支付清算标准。为此，工商银行发挥自身在全球范围的机构布局优势，利用与境外代理行之间长期友好的合作关系，通过完善内部支付体系，为客户提供了一个能覆盖全球、标准统一、运行高效的清算网络，降低了标准不一致带来的影响。随着人民币国际化进程的加快，人民币跨境汇款需求日益增加，这项工作不仅提高了工行自身在支付清算领域的产品创新能力和客户服务水平，更重要的是，支持和促进了支付清算市场整体的创新发展。下一步，建议在人民银行的统一组织下，能进一步加强和完善全球清算和支付网络的基础设施建设，为人民币的国际化奠定更加坚实的基础。

以创新快速响应客户需求，全面提升银行支付服务供给能力

企业是支付创新的主体，支付

【摘要】商业银行是支付清算的参与主体。本文从大力夯实支付清算体系的基础设施建设，快速响应客户的需求，全面提升银行支付服务供给能力；加强行业自律与合作；加强行业监管四个方面详细阐述了商业银行在支付变革的浪潮中应该履行的责任和义务。

作者为中国工商银行行长。

创新的目的是为了能够更好地服务实体经济。基于这一理念和出发点，近年来，商业银行不断加大自身在支付领域的创新，相继推出小额便捷支付、信用支付、手机近场支付等多种新型支付产品，但创新永无止境，我们需要因需而变。从当前支付创新趋势来看，重点在互联网金融、在移动金融，重点在个人支付市场、在线上线下一体化，重点在小额支付、在支付便利性和安全性的统一。比如，移动银行作为一种结合电子货币与移动通信的崭新服务，已逐步融入百姓生活，它使银行能以更为便捷高效、同时又较为安全的方式为客户提供服务。从工商银行的情况看，到今年2月底，不到三年时间，工行移动银行客户数已率先突破1亿户，可以预见未来这一领域市场潜力无限。对此，我们需要进一步加快移动支付业务的创新和发展，一方面，要兼顾多种主流移动终端操作系统，做到对短信手机银行、WAP手机银行、企业手机银行的全覆盖，不断扩大在新兴移动载体和高科技技术平台上的延伸和推广能力；另一方面，要满足客户在终端应用程序、WAP页面、短信等多种交易形式的移动支付需求。同时，移动支付与互联网支付有很大区别，还需要我们在交易流程、交易终端、安全认证等方面大胆创新，推出符合客户习惯、满足客户需求的移动支付标准和模式。

支付业务的发展不仅仅需要技术的创新，更需要产品和服务的创新。比如，商业银行可以针对客户群体小额、快捷的线上消费特点，提供更多的可在线开通、流程简洁、交易成功率高的小额支付产品；可以发挥融资服务优势，大力发展“支付+融资”的一体化产品。目前，商业银行主要为汽车、家装等特定大额商品消费提供贷款服务、为信用卡的部分交易提供分期付款服务，而市场上还有大量由居民消费引发的银行融资需求。以工商银行最新数据为例，全行个人贷款总额已接近2.4万亿，但个人贷款客户只有约6 000万，个人贷款客户数量占全部个人客户数量的比例仅为20%左右，大量个人客户的消费融资需求处于待开发的状态。因此，通过挖掘和利用支付链条上的丰富信息，为个人客户提供更多一站式、全覆盖的消费贷款服务，实现支付与融资的无缝对接，必将深刻改变支付和个人信贷业务的发展模式，成为商业银行业务的又一片蓝海。

创新永无止境，我们需要因需而变。从当前支付创新趋势来看，重点在互联网金融、在移动金融，重点在个人支付市场、在线上线下一体化，重点在小额支付、在支付便利性和安全性的统一。

加强行业自律和合作，创造和谐 的支付生态环境

未来支付领域的创新将更加突出地表现为多行业、跨领域、综合性的创新。支付领域的参与方从银行业扩展到涵盖金融

支付清算行业的健康发展需要市场各参与方的齐心协力和共同维护。商业银行作为其中的主体，有义务发挥好在支付清算体系建设中的关键和核心作用，更加贴近民生地加快支付产品和服务创新，支持和引领好支付清算行业的市场发展潮流。

机构、商户、终端生产商、电信运营商、平台服务商等多个主体，分布在金融业、服务业和信息业等多个产业，各参与主体只有精诚协作，加大信息共享，才能从根本上更好地满足用户日益多元化的支付需求，更好地服务于金融系统和实体经济。特别是在当前欺诈和侵害用户权益比较严重的情况下，行业合作对于维护和稳定客户对安全支付环境的信心、保护好行业发展根基，意义更为重大。对此，市场各参与主体要继续加大投入力度，不断健全风险防控机制，严防道德风险，将确保客户支付安全和信息安全放在首位。同时，要与监管部门、行业协会通力合作，将提高用户的安全意识作为一项长期的任务，加强对公众的宣传普及，培养公众良好的支付习惯，进一步增强公众的信心，创造良好的支付生态环境。

加强行业监管，防范行业系统性风险

支付体系的安全关系到整个金融系统的安全，支付清算的风险失控容易引发整个金融体系的动荡，进而影响社会的和谐和稳定。近年来，随着支付行业的快速发展，支付领域的产品创新越发呈现高技

术性、虚拟性、跨地域性等特点，这些特性如不加以有效控制，很容易滋生风险。我们呼吁，要更加重视行业监管，坚持创新发展与规范发展并重，以支付的安全性为底线，兼顾支付的便捷性，严防发生行业系统性风险。对此，一是要完善监管机制，从严制定和执行行业的准入和退出标准，提高准入门槛，在强化准入审查的同时，同步推进退出管理，并注意将硬性指标的审查控制与人员素质等软性指标的综合判断结合起来；二是进一步完善配套法律法规，明确市场各参与主体的权利和义务，建立健全信息安全保护、支付工具准入、电子货币发行、不同支付主体支付限额、反洗钱审核等方面的规章制度，保证市场竞争公平有序；三是对客户备付金存管问题，应尽快颁布实施细则，细化按户监管，并监督各方严格执行，严禁以任何形式挪用客户备付金。

总之，支付清算行业的健康发展需要市场各参与方的齐心协力和共同维护。商业银行作为其中的主体，有义务发挥好在支付清算体系建设中的关键和核心作用，更加贴近民生地加快支付产品和服务创新，支持和引领好支付清算行业的市场发展潮流。■