

打造全新 移动金融生活方式

刘建军

伴随第三次IT革命的来临，移动互联网正快速渗透到人们生活和工作的各个领域，小小的手机在几年前还只是打电话发发短信，但是现在越来越多的人已经离不开手机。有人说出门不可缺少的三件宝贝是钥匙、钱包和手机，今天，当银行卡已经可以“装”进手机里，既可以实现非常“酷”而“炫”的小额近场支付，又可以用于方便快捷的大额远程支付，我们完全有理由相信在未来手机可以替代钱包和钥匙，我们的生活也必将随着移动信息时代的发展而发生深刻的变革。

移动技术和智能终端的发展促进了移动支付爆发性增长

近年来，随着移动互联技术与智能移动终端设备的广泛应用，全球移动支付产业迅猛发展。截至2012年6月，中国智能手机用户数达到2.52亿人，我国手机在线支付用户规模达到4 440万人。据美国权威IT咨询公司高德纳研究显示，2011年全球移动

支付交易规模达到2 410亿美元，预计未来几年交易总额年均增速将超过42%，到2015年将突破1万亿美元，占全球支付市场的比例也将由目前的不足1%提升至2.2%。据中国电子商务研究中心统计，2011年中国移动互联网用户达4.3亿户，预计到2013年将突破7亿户；移动支付市场交易规模达480亿元，预计到2013年将突破2 000亿元，未来几年，中国移动支付的年均增速将超过40%。我们完全有理由相信，在以80后、90后为主体的年轻一代消费方式变革的带动下，未来几年我国移动支付产业必将呈现出井喷式发展态势。

年轻用户的消费习惯正快速发生转变

如果说几年前人们刚刚习惯了刷银行卡，开始尝试网络购物，那么今天客户的消费习惯与偏好已经在向网络购物和手机购物加速转变，人们对于移动支付产品、功能以及消费体验的要求不断提高。而调查结果也显

【摘要】我们之所以成为中国市场上首个携手机厂商为中国的消费者提供移动金融服务的银行，正是因为在这种模式下，产业链各方都能以和谐、开放、共赢的心态参与其中，中国的消费者可以在开放的渠道中获取自己喜欢的手机，可以直接通过手机更方便的获取银行服务，可以在更开放的环境中选择自己想要的银行服务

作者为招商银行总行业务总监兼零售金融总部常务副总裁。

移动支付产业链涉及移动运营商、金融机构、应用提供商、设备提供商、系统集成商、商家和终端消费者，产业链长且参与方较多，因此，移动支付产业健康、快速的发展需要产业链各方的和谐共生，开放共赢。

示，智能手机用户消费水平最高，网络购物能力最强，频率也最高，通过手机直接购物的用户占到41.6%，移动支付客群年轻化、时尚化的特征日益凸显。目前，20岁到34岁的年轻用户已经占国内手机网民占78%，把握住年轻人的需求，就能把握未来的市场。

移动支付产业链的开放式合作为移动支付增长带来契机

移动支付产业链涉及移动运营商、金融机构、应用提供商、设备提供商、系统集成商、商家和终端消费者，产业链长且参与方较多，因此，移动支付产业健康、快速的发展需要产业链各方的和谐共生，开放共赢。参与方的“公平、开放、合作”的跨行业、跨领域的合作关系，为消费者提供便捷的服务获取渠道，让消费者享受到轻松的支付体验等都将推动金融服务移动化的重要发展因素。今年8月初，中国人民银行组织相关部门机构及各家银行完成了移动支付标准的专家评审并提交国家标准化管理委员会审定，标志着移动支付金融产业标准的初步建立以及受理标准的统一。而在6月份，中国银联与中国移动在上海签署了移动支付业务合作协议，移

动运营商逐步由封闭走向开放，产业链各方也积极响应。产业链的有效整合，将给移动支付领域带来值得期待的未来。

因势而变，全力出击移动支付

以“创新改变世界”理念为根本的招商银行面对移动互联网带来的重大机遇和挑战，紧跟移动互联网发展步伐，加大了对移动支付业务的重视程度和投入力度。2010年9月就创新推出了“水泥+鼠标+拇指”业务发展模式，经过两年的发展，我行陆续推出了iPhone版手机银行、Android版手机银行以及iPad版手机银行，截至今年10月末，手机银行客户端累计下载量已超过500万次，手机银行签约客户数超过900万户，客户好评度为4星半，打造了招商银行在移动互联网时代新的优势。手机银行客户的不断培育与增长，既对我行提供全面优质的移动金融服务提出了迫切要求，也为我行创新发展移动支付业务奠定了坚实的客户基础。近年来我行充分吸收国内外行业发展经验，陆续推出一系列的创新支付产品，并有序推进与第三方支付平台的合作，力争为客户提供中国体验最好的远程支付服务，截至目前，全行移动支付有效客户已超过178

万人，移动远程支付交易量同比增长超过300%，移动远程支付的市场正在进入爆发期。在大力发展移动远程支付的基础上，今年马蔚华行长又进一步创新性地提出了“消灭信用卡”的目标，使传统的信用卡在形式上发生变革，将信用卡和手机合二为一，满足未来移动互联网时代的居民多元化的支付结算需求，着力打造超酷体验、更为安全的移动金融生活方式，迎接未来移动支付领域的爆发性增长。

与产业链各方合作，突破近场支付

尽管在全球以及中国市场上，移动近场支付已不乏尝鲜者，国内的多家银行选择了不同的方案，但这些方案终因业务模式、客户体验等问题而未能大规模推广。经过认真研究，我们发现随着科技的不断发展，NFC（Near Field Communication）手机即自带近场通讯功能的大容量手机将成为新一代智能手机的潮流，因此我们选择了基于NFC手机的移动近场支付方案，选择与手机厂商进行合作，并于9月18日，在北京与手机厂商HTC共同举办了“招行手机钱包”发布会，这是我行打造全新移动金融生活方式的创新实践，也是中国商业银行第一次携手手机终端厂商将银行卡加载在内置安全芯片的NFC手机上。我们之所以成为中国市场上首个携手手机厂商为中国的消费者提供移动金融服务的银行，正是因为在这种模式下，产业链各方都能以和谐、开放、共赢的心态参与其中，中国的消费

者可以在开放的渠道中获取自己喜欢的手机，可以直接通过手机更方便的获取银行服务，可以在更开放的环境中选择自己想要的银行服务。

招行手机钱包，不一样的支付体验

招商银行“手机钱包”通过将银行卡加载在内置了安全芯片的3G手机上，实现了手机与银行卡的“合二为一”，为客户带来便捷、时尚的全新支付体验。客户在手机厂商的销售网点购买手机后，持个人身份证件及招商银行一卡通到招行各营业网点办理“招行手机钱包”激活开卡业务，办理成功后就会在手机内置的安全芯片上加载一张招商银行TOUCH卡（电子现金卡）。消费时，客户只需在收银台具有“闪付Quick Pass”标识的银联POS机上“嘀”一下手机即可完成交易，无需刷卡、无需密码，消费买单轻松搞定，彻底免去了携带现金的不方便以及刷卡输密码签字的繁琐。与此同时，客户可以通过手机中的“招行手机钱包”客户端随时随地查看手机中的TOUCH卡账户余额，让每一分钱花得明明白白。为方便客户对手机中的TOUCH卡进行充值，我行在“招行手机钱包”客户端中为客户提供了空中充值的功能，客户可在任何时间、任何地点，使用手机直接为“手机钱包”的账户进行充值，充多少由客户自己决定，每次最多1 000元，随充随用、安全快捷。

移动支付仍处于发展初期，市场进入爆发期需要各方积极参与

尽管移动支付发展前景被业界普遍看好，移动支付业务也已推广多年，但目前仍处于波澜不惊、不温不火的状态，究其原因，我们认为移动支付的普及，需要给客户一个使用的理由、需要随处可用的市场受理环境以及需要产业链各方共同打造一个合作共赢的产业链发展模式。

移动支付能否普及，最终取决于用户的选择。在大额交易时，刷手机与刷银行卡基本没有区别，当用户已经习惯用银行卡进行刷卡消费时，目前缺少一个让客户选择手机刷卡支付的理由；在小额支付中，刷手机确实比现金支付快速、便捷，省去了一些带零钱或找零钱的麻烦，但目前手机支付的安全性保障还未能赢得用户的信任，用户对手机支付的仍然存在一定的顾虑，导致现阶段手机支付接受程度还比较低，用户的使用积极性也并不高。

移动支付业务的普及更离不开市场受理环境的支持。目前我国移动支付受理环境并不乐观，尽管银联及各家银行已经在市场上布放了将近100万台的闪付POS，但由于客户很少使用手机刷卡，因此市场上活跃的闪付POS数量并不多，即使是像北京、上海这样的大城市，移动支付受理环境也并不理想，直接导致用户的移动支付体验并不理想，抑制用户需求，使得我国移动支付用户规模比较狭窄。而这种结果又将直接导致商户对受理环境的升级改造、以及收银员的培养积极性不高，形成

“鸡生蛋、蛋生鸡”的困局。

目前我国移动近场支付仍处于发展初期，产业链主要由移动运营商、金融机构、第三方机构、服务提供商、商户以及用户构成，在过去的几年各参与方都力图使自己占据产业链的主导位置，在封闭的产业环境下，使得移动支付产业合作方案复杂，各方利益难以协调，拓展客户成本高，这些封闭的商业模式无法持续下去。但今年移动支付产业链各参与方逐渐开放的合作态度使产业链模式向合作共赢的方向靠拢，各参与方已初步在产业链中找到适合自己的定位，各司其职，和谐共生，利益公平，共同打造开放共赢的产业格局。但若期望移动支付产业迈入爆发期，给中国消费者带来更多有价值的服务，则还需要产业链各方共同努力，开放资源，探索建立成熟的共赢产业链，为客户带来有价值的、便捷的支付体验。

过去，用了几十年的时间，使用户从习惯使用现金做支付转为习惯使用银行卡做支付，如今，我们也看到移动支付业务发展的光明前景，但其道路也必定是曲折的。虽然现阶段，我国移动支付产业仍处于初级阶段，依然面临着用户使用习惯、受理环境、产业链成熟度等一系列的问题，然而随着人民银行的大力支持及积极推动，各金融机构、移动运营商、第三方机构、中国银联的积极参与及大力推动，我国移动支付产业将迎来跨越式发展，获得更为广阔的市场发展空间。■