

【摘要】一年来，支付行业继续呈现蓬勃发展态势，不仅实现了“量”的增长，支付业务主要指标增速远高于同期GDP增速、消费增长等经济数据；更取得了“质”的提升，支付服务更加简洁高效，用户体验进一步改善，收益结构更加多元，风险管控得到更大重视。

顺应行业发展形势 探索可持续发展之路

易会满

一年来，支付行业继续呈现蓬勃发展态势，不仅实现了“量”的增长，支付业务主要指标增速远高于同期GDP增速、消费增长等经济数据；更取得了“质”的提升，支付服务更加简洁高效，用户体验进一步改善，收益结构更加多元，风险管控得到更大重视。我们看到：

过去一年，支付行业政策环境有了新变化。比如国务院印发了《关于实施银行卡清算机构准入管理的决定》，放开了银行卡清算市场；人民银行等十部委发布了《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》，首次明确了互联网金融规范发展原则；人民银行公布《非银行支付机构网络支付业务管理办法（征求意见稿）》对外征求意见，并加大行业整顿，注销了两家支付机构的《支付业务许可证》等等。

过去一年，支付行业服务创新取得新突破。伴随大数据、云计算、

人工智能、移动互联等新技术在支付领域的深入应用，支付产品和服务创新势头不减，二维码、生物识别、NFC、令牌化技术（Token）、主卡仿真技术（HCE）、可穿戴设备等支付应用创新不断涌现，支付工具多样化、人性化、便利化的特征越发明显，客户体验不断提升。

过去一年，支付行业跨界融合进一步深化。支付围绕“互联网+”和“+互联网”两端，围绕实体经济、居民消费和普惠金融等重点领域，与新商业模式、新场景应用、新技术手段紧密结合，呈现跨行业、跨市场、跨线上线下的发展特征和趋势，展现了强大的融合性和广阔的延伸空间，进一步丰富和拓展了消费生态圈。

支付行业的这些大事件与业内各从业机构的经营和利益密切相关，不同程度地改变着行业发展的格局，总体向外界传递了一个充满创新活力、一个高度关注用户体验、一个致力于

作者为中国工商银行行长。

虚拟账户体系同步形成了资金沉淀、资金池，这类从业机构事实上已成为存款类金融机构，需要承担保障账户资金安全和按时给付的责任，对其配套的流动性管理、分账户管理、资金合规使用等提出了更高要求。

提供高效便捷服务的行业整体形象。

但在看到支付行业欣欣向荣、蓬勃发展的同时，我们也应该清醒地认识到，支付行业所蕴含的风险因素也在不断积累。从近年来屡见不鲜的风险案例可以看出，支付的每一项创新，其市场优势和当期收益容易很快确认，但其风险漏洞和隐患却可能不易发现，风险的隐蔽性使行业内一些从业机构容易盲目提高风险偏好，经营风格激进。一旦经营环境或条件变化，累积的、隐藏的风险很可能集中爆发，危及从业机构生存，损害行业声誉。当前需要特别关注的支付行业风险主要有：

虚拟账户体系衍生的风险。随着虚拟账户使用频率和接受程度越来越高，虚拟账户已成为支付体系的重要组成部分。如果支付账户的安全性得不到充分保证，整个支付系统甚至金融体系的稳定运行都会受到影响。同时，虚拟账户体系同步形成了资金沉淀、资金池，这类从业机构事实上已成为存款类金融机构，需要承担保障账户资金安全和按时给付的责任，对其配套的流动性管理、分账户管理、资金合规使用等提出了更高要求。

客户信息安全重视不够的风险。在网络社会、信息社会和虚拟环境下，客户信息保密管理和安全保障显得尤为重要。近来发生的客户信息泄露、挪用、窃取、欺诈等风险事件应当引起从业机构的高度重视。信息一旦泄露，可能形成连锁反应，客户轻则受骚扰、被诈骗，重则带来财产损失，进而引发公众的信任危机。对存储客户信息尤其是大量敏感信息的从业机构，需要进一步增强这方面的责任意识、风险意识。

创新和监管不同步的风险。支付行业是各种新技术应用比较集中、比较超前、比较广泛的一个行业。层出不穷的新技术给支付行业插上了创新的“翅膀”，塑造了充满活力的市场形象，但也给监管带来较大的压力和挑战。一旦监管跟不上创新步伐，就容易出现监管真空，或导致标准缺失，浪费创新资源；或形成风险隐患，影响行业发展；或发生监管套利，损害市场秩序。

跨界经营不审慎的风险。金融业是高风险行业，是特许经营行业，有较高的准入门槛，其本质是经营风险。在风险文化不健全、风控能力不具备、监管

措施不配套的情况下，从事金融业务、开展跨界经营，极易诱发风险。尤其是在当前经济新常态、金融新生态的背景下，全民参与金融的暗潮涌动，一些经营行为打着“创新”、“跨界”、“便捷”的旗号，实际是在打政策“擦边球”，一味追求市场效应和当期效益，会带来较大的风险隐患。

支付行业要始终坚持服务实体经济、服务社会民生、服务经济发展的导向，围绕市场的实际需求和消费者的行为习惯，提供更加便利安全的支付服务，以更好满足客户需要，促进可持续商业价值和社会效益的实现。

这些风险因素警示我们，支付行业从业机构必须坚持规范发展，必须恪守业务边界，必须坚守风险底线，常怀“敬畏之心”。一个健康、可持续的产业，必然具备良好的市场秩序；支付行业的繁荣稳定，也必须依靠规范的市场秩序。每一个从业机构都有责任、有义务去维护市场秩序、市场形象和行业声誉，共同营造有利的内外部发展环境。特别是在当前支付市场发展格局快速发展变化，从业机构经营理念、发展阶段、风险管理存在较大差异，支付市场竞争和博弈激烈，短期行为和非理性摩擦增多的时候，更需要保持冷静和定力，加强行业自律。协会的会员单位作为行业标杆，更要以身作则，发挥好维护市场秩序的表率 and 示范作用。对此，我再提几点建议。

一是坚持服务实体经济的导向。实体经济是金融运行的根本和土壤，脱离实体经济，支付创新意义就会大打折扣。支付行业要始终坚持服务实体经济、服务社会民生、服务经济发展的导向，围绕市场的实际需求和消费者的行为习惯，提供更加便利安全的支付服务，以更好满足客户需要，促进可持续商业价值和社会效益的实现。

二是坚持规范经营的理念。从业机构要树立规范经营、持续经营的理念，不贪一时之利、不图一时之快，始终坚持合规发展、诚信经营，严格遵

守监管政策和要求，并内化根植于自身经营管理体制、机制、文化和实践中去，加强自我约束和自我管理，坚决杜绝套码、非法套现等恶性竞争甚至违法手段，妥善平衡好创新发展与规范经营的关系，对肆意违规的从业机构应建立退出机制。

三是坚持错位竞争的定位。要抓住我国支付市场需求多元化、多样化、个性化、层次丰富的特点，紧跟支付产业链的延伸和分工的专业化，立足自身不同的资源禀赋和发展优势，找准差异化的市场定位、客户群和发展路径，精耕细作，打造各有特色的竞争优势，形成从业机构间理性、错位、有序的竞合局面，进一步释放行业活力和潜力。

四是坚持均衡创新的原则。支付行业的时代特征是创新，但支付的特殊性和风

要做好对支付创新的风险评估和信息公开，强化合规审查和商户管理；要加强对金融消费者风险承受能力的评估、安全教育和风险提示，在风险可控的前提下追求市场利益。

险性又决定了创新不能随心所欲，必须建立在安全的基础之上。要妥善处理支付的安全性和便利性这对天然矛盾，平衡好二者的关系；要严格执行账户实名制管理、反洗钱、消费者权益保护等监管规定；要做好对支付创新的风险评估和信息公开，强化合规审查和商户管理；要加强对金融消费者风险承受能力的评估、安全教育和风险提示，在风险可控的前提下追求市场

利益。

当前，顺应支付行业发展形势，探索未来可持续发展之路，促进规范经营、创新发展、合作共赢，是协会各成员共同面临的重大课题。希望广大会员单位齐心协力，依托协会这个平台，加强行业自律，促进支付清算行业健康平稳持续发展，更好地服务实体经济和社会民生。■