

支付的发展总是离不开三个关键词：“效率、便捷、安全”，提供支付服务的机构总是以效率（包含客观环境、商家与消费者的接受度、价格、机会成本等综合因素）为中心，在安全和便捷中进行权衡。



作者：黄大智，苏宁金融研究院研究员 公众号：苏宁财富资讯（ID：SuningWealthInsights）

“选购商品，商品扫码，拿出手机，扫码付款”，如此便捷的购物支付体验，使很多人对于“付钱”这一过程的感知越来越低。

密码验证、声纹验证、指纹验证、刷脸验证.....消费者对于支付便捷、安全的需求似乎同时得到了满足，

然而，真的是这样么？

从左到右的支付行业

毫无疑问，我国支付行业的发展已经领先世界，被誉为“新四大发明”之一，但如果时间回溯五年来看，我国整体支付行业的发展还远远落后于欧美日韩等发达国家。

可以说，我们用五年左右的时间，超越了其他发达国家五十年支付行业的发展，在安全和便捷方面实现了全面的赶超。但是，在支付发展的历史中，安全和便捷就如一个跷跷板的两端，此消彼长。

支付的发展总是离不开三个关键词：“效率、便捷、安全”，提供支付服务的机构总是以效率（包含客观环境、商家与消费者的接受度、价格、机会成本等综合因素）为中心，在安全和便捷中进行权衡。

在两者的权衡中，支付机构（代指非银行支付机构）和银行出现了截然相反的发展倾向和理念。商业银行向左，经营理念偏保守派，重支付安全和消费者的保护。支付机构向右，偏创新派，重支付便捷和客户体验。

虽然两者都十分重要，但在具体的经营决策中，倾向性仍然十分明显，也正是这种倾向性，使银行在零售支付的战场中全面溃败。

银行在大额支付（多为 B2B 交易）市场占据传统优势，第三方支付在小额（以零售为主）支付方面领先。以人民银行公布的《2018 年支付体系运行总体情况》的数据来看，2018 年，非银行支付机构发生网络支付业务 5306.1 亿笔，金额 208.07 万亿元，同比分别增长 85.05% 和 45.23%。银行业金融机构共处理电子支付业务 1751.92 亿笔，金额 2539.7 万亿元，同比分别增长 14.82% 和 4.98%。第三方支付机构的交易笔数是银行的 3 倍还多，虽然交易量不到银行的 10%，但在笔数和金额方面的增速都远远超过银行。

银行作为经营风险的传统金融机构，注重安全和消费者权益保护是其固有的文化基因，这也是银行获得 B2B 交易信赖的原因之一，因为企业更重视资金的安全。

但随着零售支付的崛起和支付场景的广泛化，消费者对于支付的便捷和体验有了新的要求，新兴互联网支付产品的便捷体验与传统银行形成了强烈的反差，便捷成为了主流。

因为对于消费者而言，支付的便捷是实时能够体验到的，但安全却是遭到损失之后才有切身体会。损失是小概率事件，这使消费者自然而然选择了效果更加明显的便捷。

安全 OR 便捷？用户选择至上

在零售支付的战场上，第三方支付对银行形成了绝对的优势，其根本原因在于用户选择了右派“体验至上、兼顾安全”的支付机构，而非左派“安全为重”的银行。

而用户则包含两个维度：商户和消费者，他们对支付方式的选择偏好有所不同，但都秉承“效率优先”的原则，即便捷、安全、价格等因素的综合考量。

对于商家，效率首先体现在支付服务的价格上

零售行业中众多的小微商户对于成本较为敏感，低价甚至免费才是王道。得益于各种新兴的技术手段，第三方支付成本远远低于银行，在酒店、餐饮、百货、超市等标准类商户，支付的费率仅为 0.3%-0.6%，而线上的支付和二维码支付费率甚至更低。同时，部分支付机构为了抢占市场，全力补贴商家，打出了“零费率”的旗号，对于中小商户来说，诱惑力十足。

而银行则不同，作为传统金融势力的代表，银行在手续费方面的标准可以说是十分完备。

以典型的转账汇款为例：直到 2016 年 2 月，中农工建交五大行才共同承诺，5000 元以下的跨行转账免费。到同年 7 月，全国性的股份制商业银行则联合成立了“商业银行网络金融联盟”，联盟成员间转账免费。但是除此之外的跨行转账、省内外异地汇款等行为，仍然有很高的手续费，更别提办理银行业务过程中，基于安全认证的各种繁琐流程和验证手段了。

通过价格的比拼和对于中小商户的服务，支付机构牢牢占据了小额零售支付的市场，支付行业的规模效应也使得支付机构优势越来越大，银行在小额消费支付领域内一败涂地，几乎彻底失去整个市场。

对于消费者而言，则是由支付体验驱动，便捷的支付方式才是核心

传承了互联网精神的第三方支付，无疑在此方面具有天然的优势。第三方支付以电商起家，逐步渗透到出行、购物、消费、社交等各个领域，最后从支付切入金融。与场景结合、满足消费者需求是支付机构发展的逻辑，便捷的消费支付体验贯穿其中。

而“快捷支付”这一创新模式通过简化支付流程，提高支付成功率，将支付便捷性进一步提高，成为第三方支付快速发展的重要基础之一。但是，与银行多数采用的密码+硬件（U 盾、密码器等）相比，快捷支付是“弱验证”的，在这方面，安全性客观上存在一定隐患。

银行同样不甘示弱，为了对抗支付机构，相应的推出了信用卡免签、闪付、小额免密支付与跨行转账免费、跨行账户互联互通等手段，以“简化支付流程、提高消费者体验”为核心，与支付机构进行全面对标。虽然仍然存在一些需要到银行网点面签的较为麻烦的流程，但对比过往的支付体验，已经是大幅度提升。

遗憾的是，各银行间貌合神离的关系致使并未出现一款“超级网银”，通过支付机构（特别是支付宝/微信）进行小额跨行转账及支付成为主流，线上小额支付战线以银行全面失守告终。而在线下，小微商户客观存在缺少支付终端的难题，二维码支付的出现更是适当其时，银行的各种努力就好像一拳打在棉花上，用力很大、收效甚微。

在零售支付市场中，似乎支付机构已经大获全胜，线上互联网金融发展如火如荼，线下二维码支付江山一片大好。不断出现的支付账户盗刷、二维码调换骗款、木马病毒植入条码、二维码盗刷等支付欺诈案件并没有引起市场各主体的足够重视。但是，便捷支付体验后面的安全隐患，已经为日后的整顿埋下了伏笔。

2016年8月“徐玉玉案”（2016年8月21日，因被诈骗电话骗走上大学费用9900元，伤心欲绝，导致心脏骤停，最终不幸离世。）震惊全国，人们开始重新审视日常生活中享受各种服务的便捷和安全。支付业务由于涉及银行账户、个人身份信息、密码等多种敏感信息格外受到关注。

在“徐玉玉案”曝出之后不久，中国人民银行便出台了支付行业大名鼎鼎的“261号文”（《中国人民银行关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》），而就在前不久，中国人民银行又发布了“85号文”（《关于进一步加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》），其被视为“261号文”在新形势下的更新版。

监管政策的出台可以说是及时地遏制了支付发展的“右倾”走向，随之而来的互联网金融专项整治工作的开展，将支付“强监管”的大幕徐徐拉开。

监管的中立性：效率与安全并重

从长期发展来看，商业银行向左、偏保守安全，支付机构向右、偏激进创新。而监管，作为市场中最重要参与主体之一，其理念为“效率与安全并重，创新与安全相辅相成促进支付产业发展”。

当然，就如同银行与支付机构在运营中的倾向一样，监管在产业发展的不同时期，监管重心自然不同。

这种重心的不同在支付行业发展的过程中同样可见端倪。

国内公认的第一家支付机构虽然是始于 1998 年（首信易支付），但是 2010 年支付业务才开始快速发展，不断涌现的新业态对监管提出了挑战，人民银行面临着“收编 or 掐死”的两难选择。监管最终选择了承认现实，迎接挑战，《支付业务许可证》的发放标志着支付机构正式成为支付行业的正规军。

此后五年内，支付行业的爆炸式增长都离不开监管对于行业的鼓励，对于创新过程中问题的容忍。可以说，没有当年监管的包容性，就不可能有如今领先世界的移动支付。

举个最简单的例子，与现在一地鸡毛的 P2P 行业相比，就知道当年被招安收编、享受弹性监管的第三方支付机构有多幸福了。甚至马云也曾公开提及：“没有当年央行对于互联网和科技的尊重，就不会有支付宝，更不会有蚂蚁金服”。

在这一阶段，支付行业的发展不断创新，支付给其它行业带来的助力也是显而易见，监管对于行业发展充满了乐观的态度，对于创新所引发的安全问题，容忍度也较高。

但是，随着 2017 年互联网金融专项整治工作的开展，“强监管、重安全”成为监管的主旋律，支付的监管也回到了“安全为重”的主线上。

有人质疑这种强监管的环境扼杀了第三方支付的创新活力，是对于第三方支付的打压，但是回过头来看，恰恰是监管对于安全的重视，客观上促进了以生物识别为代表的支付科技的发展。

消费者仍然追求便捷的支付体验，但对于支付安全有了更高的要求，这就促使支付机构通过更先进的技术手段保证消费者的资金安全，支付的创新并没有减弱，但却更加偏重安全，支付的安全和效率互为促进，螺旋上升，从这方面来讲，监管的指导功不可没。

支付发展前景：不断的融合与分化

历史经验已经告诉我们，支付的发展过程中总是存在安全与便捷的权衡，那么未来支付的发展到底是趋左还是趋右呢？

答案是融合与分化。

具体来讲就是，安全与便捷在整体发展上保持一致，两者在更高水平上保持协同，在体验上前后端分离。这种趋势是多方力量共同促进的结果。

首先是市场主体需求的推动

无论是银行还是支付机构提供的支付服务，对于消费者来说并无太多区别，消费者对于便捷支付的核心诉求没有变，但对于支付安全的要求在日渐提高。

在“以客户为中心”的前提下，支付服务需要使安全和便捷达到更高水平的平衡。例如，支付宝提供的“你敢付、我敢赔”服务，在保证便捷的同时，将消费者的支付风险部分转移到支付机构，同时提升了消费者的便捷和安全体验。

其次是技术进步的驱动作用

在支付前端提供便捷的无感支付（声纹、指纹、刷脸、静脉、虹膜等）模式，在后台与大数据、人工智能、机器学习、分布式架构等技术相结合。支付科技的发展使安全和便捷同时提升成为可能。

再次，行业发展趋势对于支付的要求

支付的发展是伴随着互联网人口红利发展起来的，而随着这种红利的消失，消费互联网开始向产业互联网转变，支付发展的重心也由 C 端转向 B 端和跨境等方向转移，与 C 端的重体验不同，B 端和跨境对支付的安全性提出更高要求，在 C 端和 B 端共同发展的市场中，便捷和安全自然同等重要。

最后是监管的现实要求

监管并不总是与市场主体的立场完全一致，有时候甚至是背道而驰的。因为多数消费者追求的是便捷的体验（兼顾安全），机构追求的是利益（极致的创新），而监管需要考虑的是市场的整体发展，过高的安全标准会牺牲便捷，过度的便捷会增加风险，监管需要引导机构、教育消费者，在安全和便捷中达到整体支付效率的提升。

然而，我们仍需要注意，支付不同于其它行业，是整个市场基础设施的一部分，便捷确实是行业发展的重要因素，但安全才是行业发展的基石。

正如支付结算司副司长樊爽文在一次演讲中所说：“从长期实践来看，我们经常亡羊补牢，但未雨绸缪比亡羊补牢更重要，因为支付涉及的是千家万户的资金安全、财产安全。比如：电信诈骗，可能因为几千块钱，背后就是一条生命没了，支付是没有小事的。”

全文完。

作者：黄大智，苏宁金融研究院研究员，公众号：苏宁财富资讯（ID：SuningWealthInsights）

编辑：陈霞，吴舒坦

来源：https://mp.weixin.qq.com/s/uqm_nu40VLEazHJKVEgM7Q

本文由 @苏宁财富资讯 授权发布于人人都是产品经理，未经作者许可，禁止转载

题图来自 Unsplash，基于 CC0 协议