

# 支付业2020 并购成中小机构求生关键

备付金100%缴存、“断直连”全面完成、线上流量增长遇瓶颈、行业百余罚单压顶……回顾2019年，大多数支付机构都不好过。多位分析人士认为，延续2019年的发展趋势，支付行业2020年仍将持续严监管，行业仍将不断分化。中小支付机构求生艰难下，寻求并购、转型线下、建立一体化产业服务模式等，或是可行的求生之道。

## 107张罚单压顶 有机构挣的没有罚的多

支付行业2019年罚单以通联支付被罚44万元收尾。2019年12月31日，央行银川中心支行公布行政处罚信息公示表，通联支付因违反《非金融机构支付服务管理办法》《银行卡收单业务管理办法》相关规定，央行银川中心支行对其给予警告，并处以4万元罚款；同时，通联支付未按规定履行客户身份识别义务，根据《中华人民共和国反洗钱法》相关规定，通联支付公司被处以40万元罚款，1名相关责任人被处以3.5万元。

北京商报记者注意到，于2008年成立的通联支付已是罚单“常客”。仅2019年一年中，便已收到4张罚单，累计罚没超百万。具体为：2019年3月，通联支付陕西分公司因客户风险评级管理制度不到位、代付业务客户与其经营业务不符等违规行为，被央行西安分行罚款人民币3万元；2019年8月，通联支付存在违反支付业务规定行为，央行上海分行对其共处以罚款73万元；2019年12月，因通联支付分拆交易办理超过单笔交易限额的留学费用支付的违法事实，国家外汇管理局上海市分局对其处以人民币2067元的罚款。

对于其多次被罚的具体原因及整改进度，北京商报记者尝试对其采访，但对方工作人员称不便透露。值得注意的是，同一家机构一年被罚多次在支付行业已并不鲜见。

据北京商报记者不完全统计，2019年第三方支付行业收到监管罚单107张，罚没金额合计约1.5亿元。其中，包括随行付、海科融通、盛付通等机构一年被罚数次；而环迅支付、汇潮支付、易联支付、随行付等

机构则被开百万级以上巨额罚单。

北京商报记者注意到，2019年被罚支付机构中，银行卡收单业务违规、为非业务提供支付通道等是被罚重灾区。多位支付行业人士直言：相较2018年，2019年对第三方支付的监管毫无放缓趋势，部分机构挣的都不够罚的。监管趋严下，另加上市场竞争激烈，很多机构转向灰色地带，比如为违法网贷、博彩、赌博平台提供支付通道，而对于这类业务的打击，今后监管的打击将更为严厉。”

## 两极不断分化 线下比线上好过

百余罚单压顶仅是2019年来支付行业艰难求生的一个缩影。事实上，延续2018年发展趋势，2019年以来，一方面在备付金100%缴存、“断直连”全面完成、监管趋严利润缩小的背景下，支付行业分化仍在不断加大；另一方面，随着线上流量增长进入瓶颈期，很多支付公司从线上转往线下，支付行业整体也出现线下经营优于线上发展的情况。

正如北京一家支付机构高管如是概括，2019年，在寡头垄断效应持续，赢家通吃的马太效应下，中小机构的生存空间被不断挤压。整个支付行业已出现两极分化、水深火热、线下优于线上的境况。

在他看来：“全国线下收单牌照的机构不太多，但从经营来看，整体都比线上业务的机构活得好。线上有场景、具有较强技术和渠道优势的机构仍保持一定的增长，而既无传统行业优势，技术和渠道又偏弱的中小支付机构，则处于生死存亡的关头”。

合利宝市场总监秦纲在接受北京商报记者采访时同样称，随着线上流量增长进



### 中小支付机构2020三大求生路径

转型 转变商业模式，从以流量导向转为发力B端

并购 寻求并购，探索优质资源与场景

苦干 扎根细分领域，建立一体化产业服务模式

入瓶颈期，第三方支付公司从线上转往线下，例如，提供硬件服务，发展合作伙伴、跨境支付等。他认为，随着传统B2B贸易增长停滞，新兴跨境支付场景正在崛起，第三方支付跨境支付服务迎来发展机遇；随着互联网巨头地位的确立，To C端创新空间在不断压缩，许多机构出现了商业模式从个人端创新向B端企业转变的态势，经营方向也从传统的以流量获客为导向转变为提升B端企业经营效率。

麻袋研究院高级研究员苏筱芮则指出，一方面，2019年支付行业退出、转型加

速，但另一方面，支付行业的新型应用也逐步得到了推广，例如“刷脸支付”“刷手支付”等。

### 预见2020： 产业服务、并购成关键

展望2020年，强监管、被收购、产业服务、刷脸支付等将成为支付行业的关键词。有观点认为，监管趋严背景下，支付机构转型机会不大，找一家有场景的新股东将是更可行的选择；也有观点称，今后，支付机

构要想在某个领域做深做强，建立一体化产业服务模式将成必然发展趋势。

其中，前述支付行业高管直言：“进入2020年，支付牌照数量可能进一步减少，还有大罚单仍在路上，由此，支付行业将会进一步集中。2-3家机构领先，其他10家左右机构深耕细分市场，20家左右集中在为集团内部服务，而其他机构将持续衰弱”。

苏筱芮同样称，通过2019年的大力整顿，2020年合规将继续成为行业发展的关键词，行业洗牌将进一步加剧，资源整合、并购退出有望持续。不过，强监管的另一面，支付行业刷脸、刷手技术有望得到进一步推广，相应的技术规范预计也会有所动作。

易观支付分析师王蓬博则认为，2020年将迎来以下几个关键点，一是强监管仍会持续；二是线下条码互联互通会对行业有颠覆性影响；三是支付行业将成为更基础性行业，同时会成为数字化改造的先行军，2020年最重要的是支付机构对B端的盈利模式将会成型；四是国内市场对外资开放速度加快，将会有案例频繁出现；第五则是刷脸支付布局最关键的一年，可能会改变C端用户使用习惯。

严监管下何为支付机构可行之道？在王蓬博看来，今后，中小支付机构要想生存下来，就要力争在某个领域做深做强，开始准备做苦活累活。例如，针对零售行业，支付公司可打造新型收银体系，提高日常商户收银效率，再根据支付累积数据，进行金融科技服务如涉及信贷、理财、保险等以及数字营销、会员管理、数据分析等增值服务。同时，借助新型打造的商户小程序，帮助商户触达培养消费用户，建立自有流量，打通线上线下场景，并再根据商户特有问题提供定制化服务，加强上下游如品牌商、分销商联系，建立一体化产业服务模式。

苏筱芮则指出，一方面，中小支付机构可通过寻求并购等方式，探索优质资源与场景；另外则可寻求下沉市场，与支付巨头形成差异化竞争格局，在她看来，境外跨境支付、与三农相关的小微支付整合方案、与新零售相关的供应链整体解决方案等，将是一些值得探索的优质场景。

北京商报记者 岳品瑜 实习记者 刘四红

## 监管呼之欲来 银行系金科公司加强输出

北京商报讯(记者 岳品瑜 吴限)在金融科技迎来规范发展之后，金融科技监管制度也指日可待。银保监会近日发布的《关于推动银行业和保险业高质量发展的指导意见》提出，研究制定金融科技监管制度，加强新兴金融业务和业态监管。分析人士指出，监管制度的制定意味着金融科技或将纳入牌照范畴，实现系统化监管，这对于银行系金融科技子公司是种利好。

在此之前，北京银保监局发布通知，明确给出金融科技公司的定义：通过输出技术或提供场景，与银行业金融机构在营销、获客、风控、运营等领域开展合作的企业。涵盖对象广泛，包括互联网企业、民营银行、直销银行、银行系金融科技子公司、提供数据或技术服务的企业等。

分析人士指出，将金融科技子公司纳入监管范畴，意在推进监管全覆盖。苏宁金融研究院金融科技中心主任孙扬表示，金融科技子公司很有可能将纳入牌照或者许可经营的范畴，未来做金融科技子公司，需要获得权威监管部门颁发的牌照才能经营。金融科技子公司监管制度将会对现有的规定进行整合，实现系统化监管规则。未来金融科技行业将加大整合的进程，金融科技子公司一方面将走向专业化，一方面现有的金融科技子公司很

有可能和银行系金融科技子公司进行合并重组。

近年来，商业银行纷纷进军金融科技战场，并在2019年明显提速，不仅工商银行、中国银行两家国有大行先后成立金融科技子公司，城商行北京银行也加入阵营。截至目前，已有兴业银行、招商银行、光大银行、民生银行、建设银行等8家银行成立金融科技子公司，交通银行此前在半年报业绩发布会上也透露在积极推进金融科技子公司成立。

从银行系金融科技子公司的定位来看，整合资源服务母行，对外输出专业技术是重要发展方向。在输出路径上，各家有所不同，大致包括两类：一类是主打技术输出，例如，兴业银行金融科技子公司兴业数金主要为中小银行、中小企业等提供金融云服务；招商银行招银云创主要提供金融IT解决方案、IT服务管理解决方案。另一类是主打政府客户，例如，工银科技聚焦行业客户、政务服务等金融场景建设；建信金科为政府及公共事业提供解决方案等。

无论哪种类型，在对外输出方面都面临着激烈的竞争，在严监管持续加强下，银行系金融科技子公司应尽快形成稳定、可输出的金融科技能力。民生银行研究院研究员李鑫认为，在整个金融科技行业规范发展情况下，银保监会上述

8家

2019年不仅工商银行、中国银行两家国有大行先后成立金融科技子公司，城商行北京银行也加入阵营。目前已有兴业银行、招商银行、光大银行、民生银行、建设银行等8家银行成立金融科技子公司。

意见对银行系科技子公司是一种利好，对外输出是这些科技企业未来的主要盈利模式。

“金融科技领域强监管下，银行系金融科技子公司未来出路很好，因为它们本身是银行的子公司，会紧密配合监管做好合规，而且熟悉银行业监管规则，不会随意触碰和擦红线。”孙扬指出，银行系金融科技子公司未来可以向农商行、村镇银行等小型金融机构输出产品，并且凭借政府资源，在数字政务、智慧城市、乡村振兴方面攻城略地。此外，银行系金融科技子公司还肩负着为银行打开场景金融空间的职责，可以帮助银行触达更多的场景和平台；通过技术合作，可以将场景平台转介绍给银行，丰富银行的客群。

## 打造专业消保队伍 优化立体客户旅程 中信银行多举措打造“有温度的消保”

近年来，中信银行零售银行业务坚持以客户为中心，致力于打造“有温度的银行”，高度重视消费者权益保护工作，通过深化机制体制建设、深度融合业务、打造数字化平台等多种举措，有效保障消费者权益。

### 深化机制体制建设 夯实消保基础

中信银行将消保融入公司治理各环节，压实消保工作的主体责任。建立客户体验工作小组，下设客户服务小组和流程穿透小组，负责客户体验工作的发起、内外部满意度测评、收集体验痛点并落实整改。

早在2015年，中信银行就成立了消保办公室，全方位加强消费者权益保护的审核。不断完善纲领性制度，全行合力构建消保的良好格局。

### 加强团队和产品建设 保障消保力度

中信银行推动各分行建设消保服务队伍，全国37家一级分行配备专职消保服务人员80余人，专人专岗，打造了一支专职、专业化的消保服务队伍。

同时，中信银行从源头预防侵害消费者权益的行为，要求各产品、业务部门

在设计和提供产品服务时，采取有效的措施对消费者信息进行保护。

### 开展数字化平台建设 提升客户体验

中信银行在原有的投诉工单系统基础上，开展“投诉数字化”建设，实现了全渠道投诉的集中受理、统筹分发、实时通知、归口管理等功能。同时，搭建投诉分析系统，有针对性的改善服务。

下一步，中信银行计划打造全渠道与全客群的客户体验综合数字化平台，多渠道、实时性收集客户反馈。建立客户体验监测管理系统，通过评价低分触发机制，实现对客户痛点的实时感知与及时反馈。

中信银行相关负责人表示，该行正通过数字化转型、开放平台策略和相应的技术手段，使银行服务从简单的物理网点服务，变成随时、随地、随需、7×24小时无处不在，让客户真正感受到“有温度的消保”，享受中信银行创造的更多价值与美好体验。

