

频吃罚单 中小支付机构夹缝求生

半年罚没4764.34万元

第三方支付行业强监管态势仍在延续。据北京商报记者不完全统计,今年上半年,央行系统已对第三方支付机构共计开出59张罚单(以公布罚单日期为准),罚没金额合计高达4764.34万元,涉及39家支付机构,其中中付支付、杉德支付、银盛支付、网银在线等均榜上有名。

从罚没金额来看,今年上半年,央行系统开出8张百万级罚单,其中易宝支付以942.43万元的罚没金额领到央行最高罚单。北京爱农驿站科技服务有限公司、汇潮支付有限公司紧随其后,分别被罚733.72万元、630万元。此外,随行付支付有限公司、易联支付有限公司领到的罚单金额也较高,分别被罚590万元、350.56万元。

根据公布的罚单信息,2月28日,易宝支付因违反清算管理规定、非金融机构支付服务管理办法相关规定,被央行营业管理部给予警告处分,没收违法所得44643万元,罚款金额合计496万元,罚没总额合计942.43万元。北京爱农驿站科技服务有限公司也因为同一违规问题被罚。

值得一提的是,今年上半年,属同一机构的分公司因相同违规行为多次被央行处罚。例如,随行付及其分公司共收到4张罚单,皆因违反有关反洗钱

随着监管趋严、牌照价格大幅缩水,支付行业进入加速洗牌期。据北京商报记者不完全统计,今年上半年,已有39家支付机构收到监管罚单,罚没金额合计4764.34万元。更值得关注的是,其中百万级罚单达到8张,易宝支付以942.43万元的罚没金额高居榜首,同时随行付等多家支付机构已领到年内多张罚单。与此同时,支付牌照的交易价格也出现大幅下滑。在支付宝、微信支付的“双寡头”格局下,中小支付机构面临C端、B端进退两难的境地。

规定的行为,被处罚款共计935万元。

苏宁金融研究院高级研究员黄大智认为,与去年同期相比,今年上半年的罚单数量增加较多。这也反映了一部分管理的思路,监管机构在落实监管政策的过程中,越来越具体和细致,逐步地落实实质性管理和穿透性管理。随着“断直连”、“备付金缴存”等政策实施,对第三方支付的合规性管理进一步增强,支付机构本身的合规意识也在不断提升,有效的监管有望使行业的合规性进一步提升,行业的罚单金额有望下降。

牌照价格缩水

除了罚单不断外,支付牌照买卖江湖也日渐回冷。记者在一些微信交流群里注意到,一位知情人士表示,支付牌照价格基本缩水剩下30%左右,另一位市场人士表示,牌照价格比前两年缩水至少50%。此外,一位金融牌照交易中介人士也指出,最近很

少见到第三方支付牌照成交。

从公开支付牌照收购案例也可看出成交价格的缩水。据公开信息显示,今年6月,深圳市七分钱网络科技有限公司以2500万元左右的价格收购了银信联(北京)支付有限公司100%股权,这与前几年动辄30亿元的价格相比,支付牌照交易价格已大幅缩水。

2011-2015年,央行共发放271张第三方支付牌照,在2016年支付牌照发放按下“暂停键”。截至目前,国内拥有第三方支付牌照的企业共238家。

对于支付牌照交易价格的变化,麻袋研究院高级研究员苏筱芮表示,一方面,在监管“断直连”、“备付金缴存”以后,支付机构,尤其是中小支付机构的备付金结余占利润比例较高,受到较大影响。而另一方面,监管加大了对违法违规行为的打击力度,一些支付机构的展业范围受限,甚至续展命运存疑,具有较大的

不确定性。

支付行业发展大环境的变化也是原因之一。黄大智指出:“在供给方面,尽管支付牌照的总数变化较小甚至有所减少,但随着整个行业发展环境的变化,想要出售支付牌照的机构却开始多了。供需转换之下,支付牌照的价格、交易就在下降”。

发力B端

随着监管趋严、牌照价格下滑严重以及支付业务的寡头垄断,中小支付机构面临夹缝求生的现状。面对合规压力、同业压力等难题,未来如何保值、找到新的利润增长点是当前支付机构转型的关键。

日前发布的《中国支付清算发展报告2019》显示,在C端市场方面,支付宝和微信支付两大巨头2018年合计占据92.44%的市场份额,剩下的支付机构只能争抢不到10%的份额。

从未来发展方向来看,中小支付机构应如何转型?黄大智表示,首先是转型B端支付。另外,转型为金融科技服务商,通过设立子公司或投资等方式,整合自身和外部数据资源,提供一系列的反欺诈、风控等服务。值得注意的是,B端市场的支付服务也对服务能力提出了更高要求。北京商报记者 岳品瑜 吴限

走进华夏银行北京魏公村支行

——提升厅堂服务 着力打造五星级网点

提供季节性的冷热饮料,还贴心配备了婴儿车、擦鞋机、雨伞雨衣、医药箱以及使用率极高的老花镜,尽可能满足不同客户的不同需求。

此外,华夏银行北京魏公村支行还在很多细节之处下功夫,为扩宽与客户的交流渠道,准备了客户意见簿、免开口提示卡等多种设施;在客户集中时段,通过调整职能分工、增加弹性窗口和大堂经理疏导等措施,有效降低网点排队问题,减少等待时间。

在服务方面,自助设备、智能柜台“秒办”业务等智能化产品的运用,也让华夏银行北京魏公村支行提供的服务更为便捷与快速。

魏公村支行凭借着优质服务赢得了广大客户的良好口碑,更曾荣获2017年中国银行业协会“四星级网点”,并获得分行先进单位、优秀单位等称号。2018年,魏公村支行进一步创新,每月安排专人组织策划厅堂主题活动,每季群策群力打造不同季节的厅堂布置。这些创新举措不仅多次获得管理部和分行的肯定,打造了厅堂服务品牌,让厅堂活动和厅堂服务成为魏公村支行的一张名片。

拓展金融服务空间

为每一个客户提供专业化、综合化的金融服务,也已成为华夏银行北京魏公村支行的使命。

走进华夏银行北京魏公村支行,左侧宣传黑板上标示着“华夏ETC速通卡免费安装”的亮点业务;填单台上竖立着“购买国债 利国利民”的宣传广告;右侧宣传小黑板上则为该支行推出的“大额存单”业务,期限分别为1个月、3个月、9个月,同时也有新客存单产品,针对不同群体开展不同的服务。

据介绍,当日常客户咨询时,该支行理财客户经理

会根据客户的情况进行产品介绍,并进行简单的金融知识普及,让客户了解当下的市场情况及不同阶段的投资风险,提示客户一定要选择适合自身风险承受能力的金融产品。同时,华夏银行北京魏公村支行在厅堂内设立了公众教育专栏,配有金融风险案例读物等宣传折页。

华夏银行北京魏公村支行行长助理周■介绍称,该支行会不定时举办“走进社区”宣传活动,向周边社区人员进行金融风险防范的专题讲座,向社区人员讲解如何辨别真假钞票、什么是非法集资、有哪些诈骗手法等,提高社区人员对诈骗行为的辨识度。

加大培训提升标准化服务

自开展五星级网点创建活动以来,华夏银行北京魏公村支行加大系统培训,着力提升网点服务的标准化、规范化水平。魏公村支行是一个年轻、有活力、有创新精神的集体,共有员工21人,平均年龄35岁,且全部拥有本科及以上学历。

同时,华夏银行北京魏公村支行还鼓励青年员工独立负责重要营销活动的筹备组织,有意识地锻炼员工的领导组织和沟通协调能力,为员工提供多元化的锻炼和提升平台。在管理制度方面,该行通过制定服务分析会和服务专题会制度,定期分析点评支行服务工作中存在的问题,有效提升服务管理水平。同时,定期对现有的操作流程进行梳理,依照总分行制度制作支行自己的内控合规制度,并不断加以完善。

周■还指出,为实现团队的优化,该支行定期组织评比、公益以及党建、团建活动。“服务提升永无止境。我们的目标是成为中关村地区服务科技型企业专营机构中服务质量最好、客户满意度最高的股份制商业银行!”周■说道。



作为一家以“科技+创新”为特色的营业网点,华夏银行北京魏公村支行一直本着“为心、为您、为业”的经营理念,在接待客户、识别引导客户、业务处理等环节坚持做到了贴心服务。自开展五星级网点创建活动以来,魏公村支行以厅堂服务为抓手,在服务环境和服务特色上主动创新,实现服务质量的快速提升。

提升厅堂服务

坐落于海淀区魏公村地铁站东北角的华夏银行北京魏公村支行成立于2004年,隶属于华夏银行北京中关村管理部。该支行地处科技企业、国企伙伴、社区人口、高校客户四多的区域,针对不同人群展现高品质服务。

以客户体验为目标,打造良好服务氛围。魏公村支行在华夏银行总行推行的“一心为您”服务理念和华夏银行北京分行“专业 亲情 家”的服务理念的基础上,提出了支行特色的“WEI您,WEI笑”服务理念。

为了打造良好服务氛围,提升客户体验,华夏银行北京魏公村支行大厅展示了一个有温度、有责任的服务阵地。在这里,根据不同季节,该支行展示出不同主题的厅堂布置,如“鸟语花香”、“冰雪奇缘”,并为客户