

# 研究报告

2018 年第 15 期

2018.03.05

执笔人：杨飞

yangfei\_csjr@icbc.com.cn

## 网络支付三大趋势及商业银行对策建议

### 要点

- 我国银行业网络支付业务自 2015 年出现跨越式增长，交易笔数和交易金额双双跃升。其中，移动支付发展最快，并对 PC 端的网上支付形成了此消彼长的替代效应。但 2017 年以来，银行业移动支付、网上支付等网络支付业务增速明显回落。
- 以支付宝、微信支付为代表的非银支付近五年爆发式增长，交易笔数和交易金额几乎年年翻倍。随着应用场景的不断丰富，扫码等支付方式迅速普及，已然成为人们日常小额支付的首选和“新金融”的重要基础设施之一。
- 我国网络支付的发展已形成三大颠覆性趋势。一是非银支付的分流效应愈发突出，商业银行需加快技术创新应对“支付脱媒”；二是移动支付的主导地位愈发突出，商业银行需加快移动金融战略布局；三是现金用量的下滑趋势愈发突出，商业银行需及时调整 ATM、网点等线下渠道策略。

重要声明：本报告中的原始数据来源于官方统计机构和市场研究机构已公开的资料，但不保证所载信息的准确性和完整性。本报告不代表研究人员所在机构的观点和意见，不构成对阅读者的任何投资建议。本报告（含标识和宣传语）的版权为中国工商银行城市金融研究所所有，仅供内部参阅，未经作者书面许可，任何机构和个人不得以任何形式翻版、复制、刊登、上网、引用或向其他人分发。

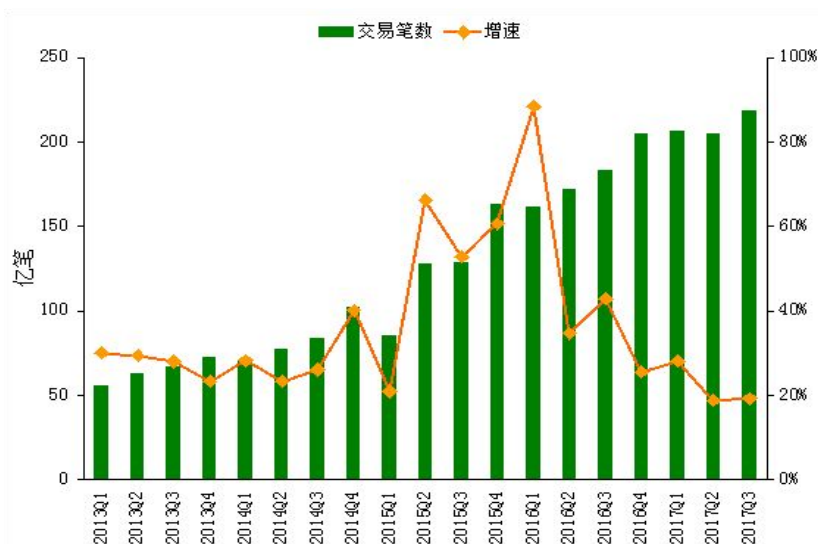
金融始于支付，支付是商业银行服务客户最基础的业务之一。近年来，从有形到无形、从有界到无界，支付的介质、渠道、技术均发生了颠覆性变革。一扫即付、一挥即付、一触即付，支付的应用场景不断丰富，用户体验大幅提升，交易规模快速增长。各类网络支付<sup>1</sup>创新已成为获取客户、积聚价值、创造商业机会的首要入口和基础设施。本报告以行业数据为基础，从银行业和非银支付两个维度入手，分析了我国网络支付的发展现状和三大趋势，并就商业银行应对提出了政策建议。

## 一、银行业网络支付发展状况

### （一）交易笔数较快增长，移动支付发展迅速

近五年，我国银行业金融机构网络支付（包括网上支付、电话支付、移动支付）交易量实现较快增长。根据人民银行的数据，2017年第三季度，银行业共处理网络支付业务219亿笔，创历年新高，是2013年季均交易笔数（约64亿笔）的3.4倍。

从增速看，2013年至今，银行业网络支付交易笔数的季均同比增速在36%左右。其中，2015年二季度到2016年一季度，客户交易频次明显增多，增速升至60%-80%；2017年第三季度，回落到20%左右。



数据来源：中国人民银行。下同。

图1 近五年银行业网络支付交易量的增长

<sup>1</sup> 本报告将“网络支付”界定为利用PC、手机、PAD等终端，通过互联网络进行的货币资金转移和支付交易，包括线上支付（银行网关支付、第三方支付等）和线下支付（扫码支付、刷机支付等）。网络支付的范畴不同于电子支付（包括网络支付、POS刷卡支付、ATM转账等），也不同于非现金支付（包括票据支付、电子支付等）。



从分项看，网络支付中的移动支付发展最快，近五年银行业移动支付交易笔数在网络支付业务中的占比由 6.5% 大幅升至 43.9%。与此同时，移动支付交易笔数的增速逐步回落，2013 至 2015 年增速均在 150% 以上，2017 年前三季度降至 50.4%。银行业网上支付（PC 端）交易笔数占比相应由 92.2% 滑落到 55.9%，增速由 20% 左右降至 6.3%。电话支付则持续萎缩，交易笔数占比由 1.3% 进一步减少到 0.2%，且大多数年份交易量均为负增长。

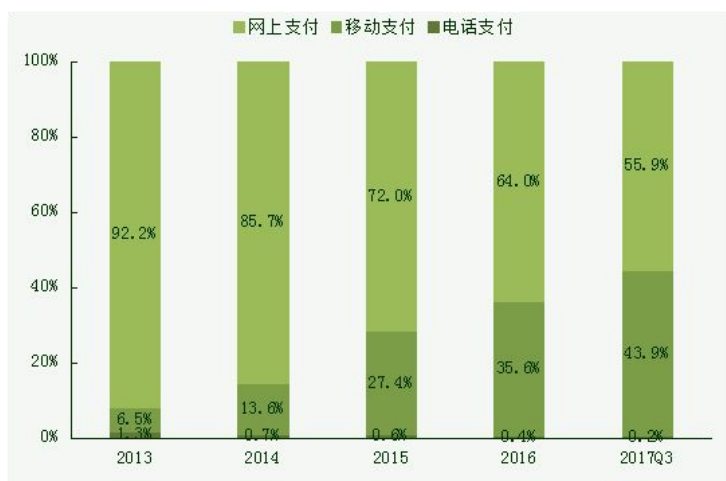


图2 近五年银行业网络支付交易量分项占比

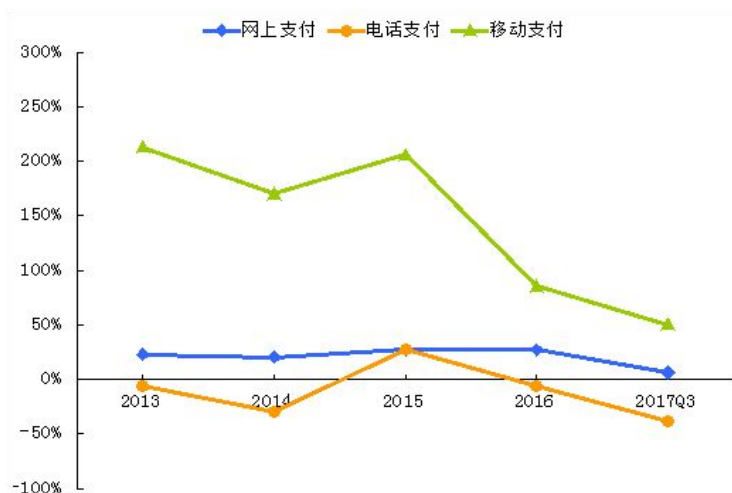


图3 近五年银行业网络支付交易量分项增速

## （二）交易额大幅跃升，移动支付占比逐年扩大

2013-2015 年，银行业金融机构网络支付交易额约为每季度 310 万亿元。2015 年后，这一数字大幅跃升，并保持在 560 万亿元左右的水平。受春节等假日因

素影响，近年一季度，银行业网络支付交易额均超过了 700 万亿元，明显高于其它各季。

从增速看，2013-2014 年，银行业网络支付交易额季均同比增速稳定在 30% 左右。2015 年一季度，受移动支付交易额大幅飙升（增速 923%）影响，网络支付金额增长 120%。此后这一数字又迅速回落至个位数，2017 年仅 2% 左右。

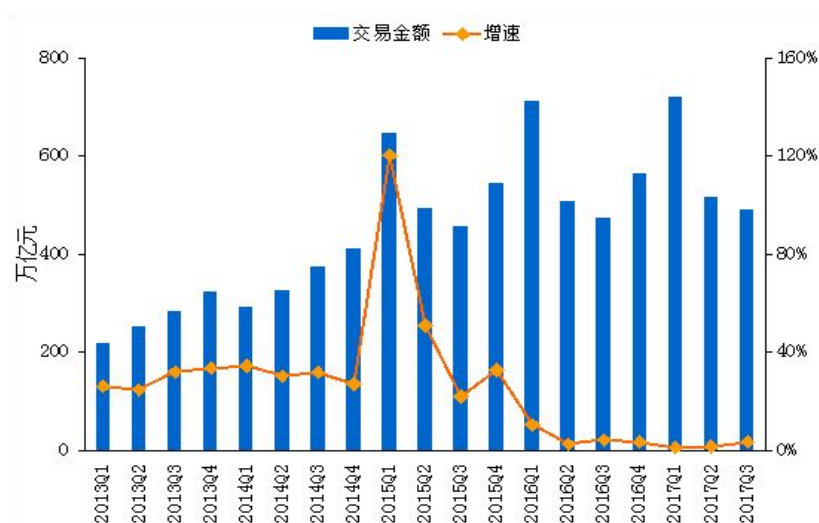


图4 近五年银行业网络支付交易额的增长

从分项看，移动支付交易额稳步增长，近五年在网络支付总额中的占比由 0.9% 增至 8.6%，其中 2013 和 2015 年，移动支付交易额增速均达到 300% 以上，2017 年前三季度回落至 27.7%。网上支付(PC 端)交易额占比逐年下降，由 98.7% 降至 91%，增速也由 2013-2015 年的 30% 左右降至 2017 年前三季度的 0.4%。电话支付交易额占比很低，基本保持在 0.4% 左右。



图5 近五年银行业网络支付交易额分项占比

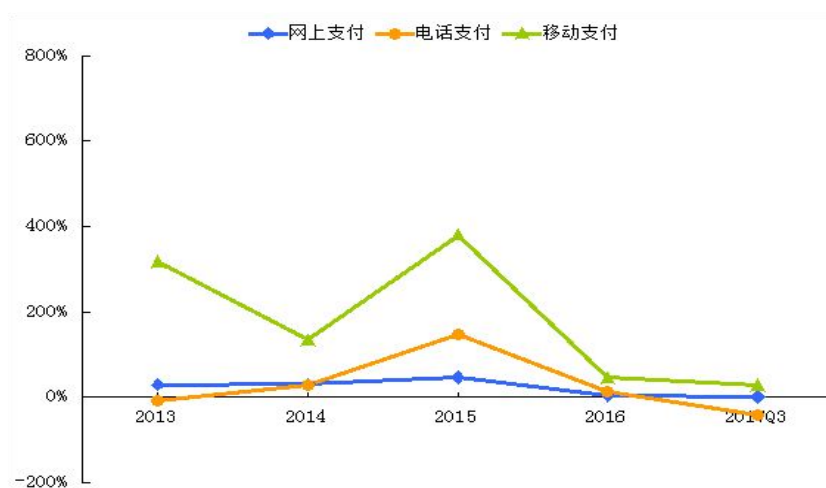


图6 近五年银行业网络支付交易额分项增速

综上所述，我国银行业网络支付业务自2015年出现跨越式增长，交易笔数和交易金额双双跃升。其中，金额较小、但交易频繁的移动支付发展最快，并对PC端的网上支付形成了此消彼长的替代效应。值得关注的是，2017年以来，银行业移动支付、网上支付等网络支付业务增速明显回落。主要原因有二：一是银行业网络支付交易规模已跃升到一个平台，再度大幅增长的难度变大；二是非银支付用户体验占优，业务规模不断扩大，对银行业网络支付形成了明显替代。

## 二、非银行支付发展状况

### （一）交易量爆发式增长，支付笔数每年翻一倍

近五年，我国非银行支付机构网络支付（包括网上支付、移动支付等）交易量迅猛增长。根据人民银行的数据，2017年第三季度，支付机构共发生网络支付业务778亿笔，创历史新高，为2013年季均交易笔数（约48亿笔）的16倍之多。

从增速看，2013年至今，支付机构的网络支付交易笔数季均同比增长97.6%。其中，2014年四季度至2015年三季度增势最猛，飙升到120%-155%；2017年增速有所回落，但仍高达70%左右。同期，银行业交易笔数的增速已经回落到20%左右。



图7 近五年非银行支付交易量的增长

## （二）支付交易额屡创新高，几乎每年翻一倍

近五年，支付机构网络支付交易额的增长同样迅猛。2017年第三季度交易额近39万亿元，创历史新高，是2013年季均交易额（约2.6万亿元）的15倍。支付机构交易额占同期银行业的比重，由1%增长至7.9%。

从增速看，支付机构网络支付交易额季均同比增长99.2%。其中，2014年各季增势最猛，平均增速达139%。2017年增速下降，但仍保持在42%左右的高位。



图8 近五年非银行支付交易额的增长





综上所述，五年来，以支付宝、微信支付为代表的非银支付爆发式增长，交易笔数和交易金额几乎年年翻倍。互联网金融专项整治的实施，并未影响市场需求和支付规模的扩张，而违法违规机构的退出和市场环境的净化，使主流支付机构的用户集中度更高，发展的持续性更强。如今，随着应用场景的不断丰富，扫码等支付方式迅速普及，已然成为人们日常小额支付的首选和“新金融”的重要基础设施之一。

### 三、银行业需把握的三大趋势及应对策略

当前，网络支付已形成三大颠覆性趋势，即非银支付的分流效应愈发突出，移动支付的主导地位愈发突出，现金用量的下滑趋势愈发突出，对银行业支付业务提出了更为严峻的挑战。商业银行亟待采取有效的应对策略。

#### （一）非银支付的分流效应愈发突出，商业银行需加快技术创新应对“支付脱媒”

我国第三方支付行业自诞生以来，就表现出强大的生命力和竞争力。2013年一季度时，支付机构网络支付仅50亿笔，不及银行业（55亿笔）的90%。到2017年三季度，支付机构网络支付猛增至778亿笔，为同期银行业支付笔数（219亿笔）的3.6倍。从交易笔数的平均增速看，近五年支付机构要高于银行业62个百分点。尽管前者在交易额上仍远未达到后者的数量级，但支付笔数在某种程度上更能体现出用户粘性。支付机构庞大的交易笔数和增速意味着用户使用频率已很高，并产生了很强的粘性。一定时间内，用户的支付总需求通常是有限的，支付机构网络支付的强势增长势必对银行业务造成分流。



图9 近五年支付机构与银行业网络支付之比

更为重要的是，支付的意义已远远超过支付本身。作为多个业态的根基，支付承担着账户搭建、流量入口、交易数据获取、用户信息积累等诸多功能，对其他业务有着很强的增益效果。例如微信<sup>2</sup>支付的崛起，正在对腾讯的整体收入产生越来越大的影响。根据腾讯 2017 年二季度财报，其数字支付业务收入是上年同期的三倍，已占到腾讯总收入的 17%。微信支付的迅速增长，对腾讯游戏、出行、O2O 等其他业务都产生了较强的增益作用，并且微信支付与腾讯各业务之间正在形成闭环影响、相互促进。

对银行业而言，当前面临的最大挑战是“沦为通道”和“支付脱媒”及由此带来的流量转移和客户流失。为此，银行业应加快刷脸支付、无感支付、人工智能、物联网等代表未来趋势的创新，并利用这一前端触点，实现支付渠道与后端业务的智能对接，打通信用服务价值链、数据营销价值链和综合金融服务价值链。通过新一代科技应用，提升客户体验，赢得客户流量，“换道超车”，重塑支付核心优势。2017 年底，建行在同业中率先将刷脸支付推向市场<sup>3</sup>，该行广东分行利用“生物识别+快捷支付”技术，投产了覆盖全支付场景的革新性刷脸支付产品。用户无需手机、无需扫码，甚至无需密码，“出门只带脸”即可自由支付，其付款速度、便捷程度，超过了目前市面上的支付方式。建行提出，刷脸支付产品的核心优势体现在客户体验，目标是不输给任何第三方支付。

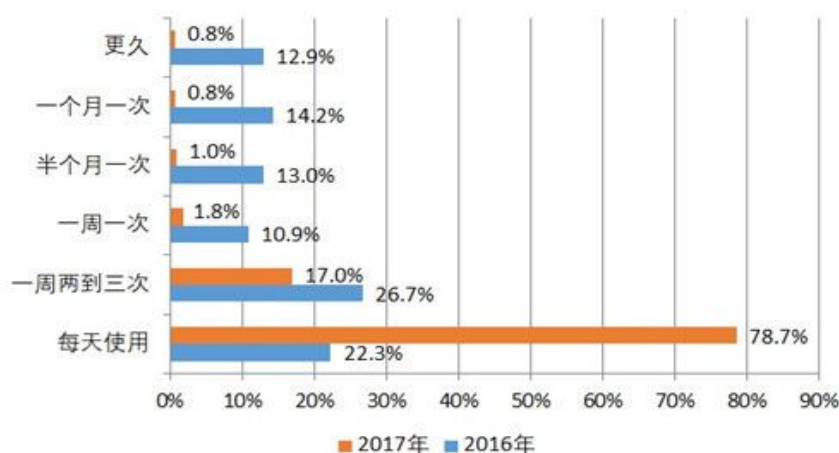
## （二）移动支付的主导地位愈发突出，商业银行需加快移动金融战略布局

根据波士顿咨询的报告，2016 年中国移动支付交易规模已高达美国同期的 70 倍以上，成为全球移动支付规模最大、增速最快的市场。中国支付清算协会的调查显示，2017 年国内有 78.7% 的用户每天使用移动支付，较 2016 年大幅提升 56.4 个百分点；一周使用 2-3 次和使用 1 次移动支付的用户分别占 17% 和 1.8%；三者合计高达 97.5%。这表明随着移动支付应用场景和商业环境的日臻成熟，市场变化非常迅速，高频次的移动支付深度用户急剧增加。根据 CNNIC《中国互联网络发展状况统计报告》，2017 年我国手机支付用户达 5.27 亿人。从银行业自身看，手机银行对网银的替代趋势也越来越明显。

<sup>2</sup> 2017 年，微信日均登录用户超过 9 亿，单机日均打开微信 8.97 次，用户规模和用户粘性极高。

<sup>3</sup> 建行刷脸支付首先在校园投产，客户只需在该金蜜蜂微信号注册个人账户信息，并在建行移动金融体验机上成功进行人脸信息采集注册，即可体验刷脸支付。客户可以不携带任何财物，不用担心手机没电，解决了小额支付存在的一些痛点，吸引了客户的注册及使用。





数据来源：中国支付清算协会。

图10 移动支付用户使用频次比例变化

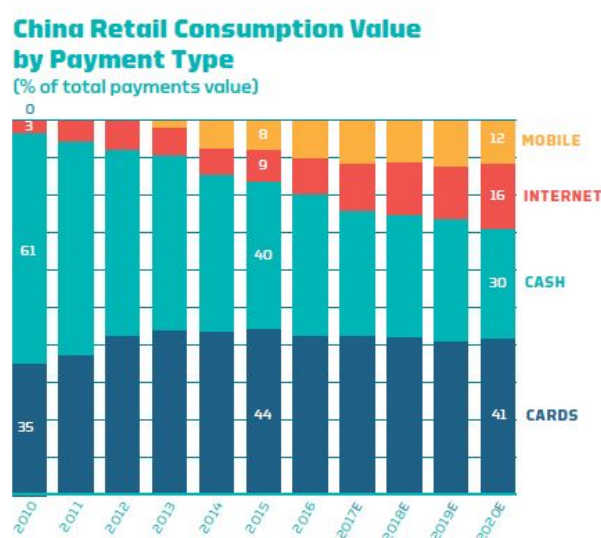
从未来发展空间看，市场、技术、政策等诸多方面的有利条件有望推动移动支付再次提速，移动支付市场规模将进一步扩容。外部环境和客户需求的演变，要求银行业加快摒弃传统思维模式，从产品创新、资源投入、生态圈搭建等多个维度，适应移动支付快速发展的新形势。

一方面，应将移动金融作为战略重点。中国支付清算协会调查显示，用户愿使用移动支付最主要的原因是操作简便和无需带现金或银行卡。这要求银行业将移动端作为网络金融创新发展的主战场，把更多资源配置到手机银行和移动支付领域，搭建以线下近场非接支付、线上远场一键支付和全场景二维码支付为核心的移动支付体系，积极开拓公交（高频）、医疗（刚需）等应用场景，打造线上与线下、场景与用户互促共进的移动金融生态圈。

另一方面，应将安全性优势作为突出“卖点”。风控是银行的专长和优势，用户对资金安全尤为看重。上述调查表明，2017年国内59%的移动支付用户担心资金安全问题。用户在第三方支付钱包存放的一般都是数额较小的“零钱”，而对大额资金、重要收支项目，即使缺少一些便利性，用户仍愿意使用或存放在银行账户，对银行的信任度明显高于支付机构。这对银行业移动支付的发展是一个重大机遇。银行业应进一步宣传自有APP和产品的安全特性，并根据不同消费场景优化安全认证级别，平衡安全与便捷的关系，赢得更多用户信任，扩大移动支付市场份额。

### （三）现金用量的下滑趋势愈发突出，商业银行需及时调整线下渠道策略

中国是发明纸币的国家，但近年现金使用量呈显著下降趋势，并再次引领全球。2011-2017 年，我国流通中的现金（M0）增速由 14% 降至 3.4%。根据联合国旗下“无现金联盟（Better Than Cash Alliance）”2017 年发布的报告，中国在 2010 年以前仍是高度依赖现金的社会，当年零售消费中使用现金交易的占 61%，网络支付仅占 3%。但此后互联网支付、移动支付的迅速发展使这一状况明显改变。2016 年，中国现金交易比例大幅下降 20 余个百分点至 40% 以下。报告预测，到 2020 年中国现金支付的比例将进一步降到 30%，银行卡支付比例也将由 44% 的峰值回落到 41%。



数据来源：Better Than Cash Alliance。

图 11 不同支付方式在中国零售消费额中的占比

中国现金需求量大幅下降的主要原因是：智能手机广泛普及，应用场景迅速搭建，移动支付被商户、用户普遍接受和使用。同时，中国尚未完全进入信用卡时代，商户 POS 和刷卡支付并未全面普及，便直接跨入了手机支付时代，消费者感受到比以往明显提升的支付体验，使用现金交易的意愿和机会大幅降低。而在欧美市场，信用卡生态体系已相当完善、便捷，POS 几乎成为商家标配，消费者用卡也已成为习惯，因而手机支付并未表现出明显的优势和替代效应。

对我国银行业而言，需要顺应客户现金用量下滑的变化趋势，前瞻性调整



**线下渠道资源配置策略。**一方面，银行业 ATM 的转型调整成为当务之急。ATM 的核心功能是处理现金交易，但“去现金”趋势的日益明显，直接造成银行业 ATM 业务量的减少。对此，一是应根据不同地区客户现金使用习惯、业务量饱和度等情况，及时对低效设备进行减量、撤点、移机调整；二是应准确把握客户现时需求，丰富自助设备种类和功能，如增加大额存取设备、零钞存取设备、存折交易自助设备等；三是应拓展非现金业务和泛金融服务，增加同客户生活场景密切的功能，如增加票务打印功能等。

**另一方面，银行业需要加快推进网点转型。**现金使用需求的下降将使网点的基础服务和交易功能进一步弱化，造成柜面业务量与交易量萎缩，服务客户数下降。这既需要银行合理控制网点及柜口总量规模、优化结构布局，更要求进一步深化网点转型，加快网点由交易结算型向客户体验中心、客户关系管理中心和 O2O 落地服务中心转变，发挥网点在复杂交易、专业化咨询、投资理财、信贷类业务等涉及与客户深度互动领域的突出作用。