

我国金融服务认证的发展与现状

⇒文 / 任服

服务认证是对服务质量进行评价、监督、管理的有效手段，是推广实施服务标准化的有力措施，也是推动服务业高质量发展的重要工具。2011年，为保障金融安全、消费者权益和支付技术应用健康发展，金融行业首个认证诞生。非银行支付机构支付业务设施技术认证（原非金融机构支付业务设施技术认证）成为第一项金融行业认证。中金国盛认证中心与中国网络安全审查技术与认证中心（原中国信息安全认证中心）成为踏入金融领域的首批认证机构。经过多年的发展，金融服务标准认证体系已初步建成。

引入金融认证手段 加强金融服务保障

21世纪初期，监管机构对金融产品和服务的管理手段相对较为单一。但是随着金融服务规模的急剧增加，金融服务供需双方所面临的风险也日益增加，对于金融产品、系统和服务的安

质量采取行之有效的保障措施的需求也日益强烈。

为防止系统性风险，中国人民银行制定了多项标准、政策来指导、约束金融机构的技术与服务水平。但是由于实施手段相对单一，执行力度和效果难以验证，导致标准在实际工作中执行的程度很难进行估量，因此未能很好地发挥其应有的作用。随着金融业与国际接轨，政府部门在很多方面以不再通过行政干预的手段来实施其职能。通过研究国际和国内认证认可制度，认识到认证体系是对产品、服务质量进行评价、监督、管理的有效手段，也是推广实施标准化的有力措施。

因此，按照“政府引导、市场运作”的工作原则，建立金融标准认证体系，可以充分发挥“行政和市场”的两种作用，结合行政管理

和市场约束，从技术标准和质量保

遵循行业发展规律 认证业务不断拓展

金融标准认证自启动开始，就始终秉承遵循金融行业发展规律的理念，以服务金融行业的质量与安全为己任。截至2018年底，现行有效的金融国家标准65项，行业标准247项，团体标准17项，企业标准177项。自2016年起，检测认证的依据从以金融行业标准为主逐步扩展到国家标准、团体标准和企业标准。截至2018年底，在已开展的检测认证业务中，使用国家标准作为检测认证依据占比6%，使用金融行业标准作为检测认证依据占比86%，使用团体标准作为检测认证依据占比2%，使用企业标准作为检测认证依据占比6%，确保多层次、多维度推动金融标准实施，支撑金融服务质量。

金融标准认证业务自2016年开始快速发展，业务种类迅速扩张，证书发放量以每年300%以上的速度增长。仅2018年就新增认证业务

3项,较前一年增长18%。目前,已开展的金融认证业务包括:银行营业网点服务认证、农村普惠金融支付服务点认证、非银行支付机构支付业务设施技术认证、移动金融技术服务认证、银行卡清算组织业务设施技术认证等20项,应用金融领域标准50余项。认证对象囊括金融基础设施、金融产品、金融科技产品和金融服务。通过认证的金融机构和金融科技机构超过1000家。

服务认证发展迅速 获证数量不断攀升

当前,服务业在我国国民经济中占有举足轻重的地位,成为新常态下推动我国经济增长的主动力。2019年全国认证认可检验检测工作会议提出认证认可检验检测发展要坚持“市场化、国际化、专业化、集约化、规范化”的要求,为认证事业发展指明了方向。服务认证的发展面临前所未有的政策机遇期。

在金融领域,目前,金融服务认证业务已达到15项,获证机构主要集中在银行营业网点服务认证、非银行支付机构技术设施服务认证以及移动金融技术服务认证3项业务,累计发放认证证书超过1万张,其中97%为银行营业网点服务认证证书。

获证数量最多的银行营业网点服务认证始于2016年,依据《银行营业网点服务基本要求》(GB/T 32320—2015)、《银行营业网点服务评价准则》(GB/

T 32318—2015)两项金融国家标准开展,旨在为消费者衡量银行服务质量提供标杆,促进银行营业网点的整体服务水平设定达标线,对金融领域供给侧结构性改革和普惠金融发展提供价值。经过3年的推动,目前已有全国180家银行的11800个网点经认证获得证书。

提升金融服务质量 保障金融消费安全

在金融标准认证体系日臻完善的今天,作为金融标准实施的重要途径,其在改进金融基础设施,提升金融服务质量,保护金融消费者权益,辅助金融监管,防范金融风险等方面发挥了重要作用。

目前,传统、新兴机构及科技厂商如银联、工商银行、华为、小米、苹果、支付宝等均已成为金融服务认证领域相关业务的获证机构。这些机构纷纷表示,通过认证受益匪浅。非银行支付机构支付业务设施技术认证证书成为银行和商户在选择支付机构时的重要依据;移动金融技术服务认证增强了移动金融技术服务的安全性、便捷性,提高了移动金融产品服务的质量。

银行营业网点服务认证能够促进银行营业网点金融服务水平提升,提高银行营业网点服务供给质量和效率,实现银行营业网点与消费者之间信息有效传递,有效保障消费者合法权益。金融服务认证机构还将获证网点信息发布在国家认监委、金标委网站,以及《中国金融》《金融时报》《金融电子化》等纸媒,并将获证网点在互联网地

图进行标注,为获证银行和网点塑造外部良好形象,为金融消费者选购金融产品与服务提供及时的依据和指引,并为监管部门了解各机构标准符合性提供可靠的证明。

2018年1月26日,国务院印发《关于加强质量认证体系建设 促进全面质量管理的意见》(国发〔2018〕3号),提出“发挥自愿性认证‘拉高线’作用,大力推行高端品质认证。开展绿色有机、机器人、物联网、城市轨道交通装备等高端产品和健康、教育、体育、金融、电商等领域服务认证,增加优质服务供给”。

未来,随着金融科技的发展,金融行业将更多依赖技术进步和科技创新,金融机构如何选择既充分满足需求又保障安全高效的技术方案和设施,如何保护金融机构自身和金融消费者的双方权益,标准化方法和认证手段,将是立足长远的选择。金融服务认证将坚持高端品质认证的发展方向,结合金融行业发展最新趋势,研究符合金融行业特点和安全要求的评价指标体系,探索创新金融服务认证模式,促进金融服务质量提升。同时,在市场中发展培育金融服务认证标杆品牌,打造有市场影响力和美誉度的金融服务认证,发挥标杆品牌的引领和示范作用,促进服务认证市场的健康有序发展。◆