

拉锯战升级 快捷支付“神仙打架”

□本报记者 陈莹莹 周文天



CFP图片

在央行暂停虚拟信用卡和二维码支付、多家银行下调余额宝转账额度后,3月下旬,工、农、中、建四大行先后调低支付宝快捷支付转账额度。阿里巴巴集团董事局主席马云在其来往“乳堆”上对此激烈“吐槽”,称这是支付宝“最艰难的时刻”。

上周,工行宣布收紧快捷支付接口,最终只保留浙江分行一个接口。围绕快捷支付,拉锯战不断“升级”。对此,有消费者不甘“池鱼之灾”,就银行单方面下调快捷支付限额导致无法正常、便捷地购买理财产品一事,正式委托律师起诉国有大行侵犯自己的消费选择权,目前已将律师函发往该国有大行北京总部。同时,律师正在征集其他消费者的相关信息,有可能继续提起相关诉讼。专家认为,如果双方的“拉锯战”侵害了消费者的利益和用户体验,对于银行和互联网金融机构都“不划算”。

数据显示,四大行的网上支付用户总量占到全部用户的66%。它们与支付宝之间的“暗战”也因此被视为第三方支付与银行关系变化的“风向标”。

快捷支付“暗战”升级 消费者欲起诉银行

4月1日,陈敏(化名)在网上购买海外代购的奶粉时,一箱6罐需付1450元,但在使用快捷支付时却受到500元的限制。“这是在限制消费者的购物权。”她颇为无奈地说。

所谓快捷支付,是支付宝于2010年率先推出的一项服务,是指用户在网上购物付款时,不需开通网银,在首次支付时提供姓名、卡号等信息,在验证成功后,每次付款时只要输入第三方支付账户的支付密码就可以完成付款。

市场研究机构艾瑞咨询的报告称,包括快钱、银联在线支付、财付通等多数第三方支付公司都推出快捷支付产品,快捷支付已经超过网银成为账户余额支付之外使用频率最高的支付方式。

“钱是我自己的,我有选择权,银行凭什么限制我的转出金额?”浦发银行用户陆强(化名)问道。为了更快地将钱转到支付宝,他不得不选择在24点前转出2万元,等几分钟后过了零点,再转2万元。

陈敏对银行颇有微词:我异地同行存入3万元,为了节约排队时间,如果通过自动存款机存钱,分三次存,要扣150元手续费;如果花几个小时排队,通过柜台存3万元要扣50元。作为同一家银行,这种手续费收取很不合理。更不合理的是,她忘记银行卡密码,通过柜台修改,竟扣10元的服务费。

“以前去银行跑断腿,现在鼠标一点全搞定。”陈敏说。在这位85后的年轻人看来,银行的很多收费项目只是“抢钱”,于是对草根互联网支付宝等产生好感,用户体验又比银行好。

消费者所反映的问题,就是商业银行与第三方支付机构之间快捷支付的“暗战”升级。

中国证券报记者近日获悉,目前湖南消费者王某就银行单方面下调快捷支付限额所导致的无法正常、便捷地购买理财产品一事,正式委托律师起诉一家国有大行。

中国证券报独家获得由湖南金州律师事务所提供的律师函,律师函写道:“2014年3月25日,委托人准备通过支付宝手机客户端从她在贵行中的存款为购买理财产品而向余额宝转入人民币5020元,但是在使用快捷支付时却被告知

移动支付引领新增长 银行第三方支付利益博弈不停

从四大行调低快捷支付限额的表态来看,“收紧”主要是为了保证支付安全,降低风险。带有物理介质的网银支付、直接网银支付和快捷支付,在支付风险上依次递增。

但互联网开发相关人士认为,在安全方面,“快捷支付”的支付机构与银行服务器有专线传输支付指令、无网页跳转,杜绝了交易过程中的钓鱼风险。

在违规签约方面,按照银监会2011年出台的《关于加强电子银行信息管理工作通知》,其中明确要求,“开通快捷支付首笔业务须到银行签约”。由此来看,此前快捷支付签约的确违规。

但为何3年来银行方对此一直“默许”?业内人士分析,之前快捷支付能给商业银行带来一定收益,但在互联网货币基金们诞生后,具备理财和转账功能的快捷支付账户真正对银行业务形成了挑战。由此观之,针对快捷支付的种种“隔空喊话”,仍是银行与第三方支付间的利益博弈。

有法律界人士表示,银行下调快捷支付限额,已经不是涉及某个人或者某些区域的消费者权益受损,而是涉及到全国范围内的消费者,需要更多的人在更大范围作出努力。上海市华荣律师事务所律师许峰认为,“新公布的《消费者权益保护法》将金融消费纳入消费者权益保护体系,我认为可以通过更多渠道去争取。即使要做诉讼,也不应该是消费者自己单枪匹马,而是由全国性的组织进行公益诉讼。”

对于下调限额,此次中工农建等四大行难得的“统一了步调”,也均解释称是出于保障客户资金安全。建行副行长杨文升近日回应称,“为什么一定要调快捷支付,因为第三方支付的具体风险情况,银行端看不透,没有把数据给我们。”

一位接近支付宝的知情人士透露,其实各商业银行通过与支付宝合作快捷支付业务,每年收益不菲,此次四大行“合力出招”,仍旧是看中了未来移动支付广阔的市场前景。

因贵行设置了快捷支付限额而无法操作成功,操作失败的理由为“额度超限”,因此委托人需要两次使用快捷支付才能将资金全部转入。贵行单方限制了委托人个人资金的转账自由,给委托人的工作、生活造成了诸多不便,因此,本律师认为委托人王某的合法权益受到了贵行的侵犯。”

接受上述委托的湖南金州律师事务所律师叶赛兰告诉中国证券报记者,她看到的银行、支付宝、储户在网络上签订的《快捷支付协议》,其中约定:“我行可根据业务发展需要,设置或修改支付限额,您对此无异议。您在使用本服务时需同时受我行和支付宝设置的支付限额的约束。在任何情况下,支付金额不应超过我行或支付宝设置的支付限额(以较少者为准,简称“支付限额”)。如实际支付金额大于支付限额,我将拒绝执行交易指令”。

对于以上条款,叶赛兰认为存在诸多不当之处:第一,根据《合同法》第三十九条“格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与对方协商的条款”,可以认定《快捷支付协议》为格式合同,且上述条款是格式条款;第二,银行为国家法律所允许设立的金融机构,旨在为公民提供存取款业务及其他金融服务,然而银行以一个格式条款便单方限制储户处分财物的自由,排除储户对财产所有权的行使,根据《合同法》相关法条,足以认定上述条款是无效的;第三,根据《合同法》第三十九条“采用格式条款订立合同的,提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明”,然而委托人在签订快捷支付协议的过程中却未见到任何与该条款相关的特别提示或说明。

“综合以上三点,足以认定银行在《快捷支付协议》中设立的格式条款‘我行可根据业务发展需要,设置或修改支付限额……’是无效的。”叶赛兰说,他们已将律师函发往该国有大行北京总部,她还透露,目前正在征集其他消费者的信息,未来不排除根据消费的诉讼请求,继续起诉其他银行对消费者的侵权行为。

“每一笔快捷支付业务,银行都要收取一定手续费,但是手续费的标准每家都不一样,要看当初谈的结果。”实际上,移动支付已经成为国内互联网与金融行业增长最快的几个细分市场之一。

专家认为,在银行与第三方支付在快捷支付博弈升级的背后,移动支付、快捷支付的比例正在上升,已经成为用户的一种习惯。

中国银行业协会此前发布的《2013年度中国银行业服务改进情况报告》显示,2013年中国银行业移动支付业务共计16.74亿笔,同比增长212.86%;移动支付金额9.64万亿元,同比增长317.56%。

实际上,工行在降低快捷支付限额、减少支付宝接口的同时,正大力推广该行的快捷支付产品—工银e支付。工银e支付这一产品在2011年就已问世,但当时的单笔支付限额只有500元。而升级之后的工银e支付可完成3000元以内的网上购物、转账、缴费等业务。据工行介绍,“工银e支付”客户无需U盾、电子密码器等介质,即可在PC端或手机客户端完成付款。目前所有与工行直接开通网络支付或者通过主要第三方支付平台开通网络支付的商户,都支持个人客户使用“工银e支付”完成订单交易。在工行“融e购”电商平台中的所有商家购物或12306网站购买火车票等均可使用。

据中国证券报记者体验,工银e支付与支付宝的快捷支付非常相似,只不过,快捷支付的支付密码短信来自支付宝,而工银e支付的验证码短信来自工行。

实际上,其他大行也在积极谋划移动支付的布局,农行副行长李振江日前也表示,农行正筹建自己的移动支付平台,计划邀请主要的第三方支付机构嵌入系统。农行还计划分别在B2C和B2B领域启动基于三农需求的直销电商平台,不久就会推出互联网产品。

■ 记者手记

“狼”来了 银行怎么办

□本报记者 陈莹莹

存款利率市场化来了,这次不再是“狼来了”的童话。去年以来,互联网金融的快速发展,无疑加速了利率市场化的步伐。

一方面,2013年下半年以来,以余额宝为代表的各种互联网金融理财产品,迅速壮大,对于银行存款的分流趋势已不言而喻。商业银行未来的存款增长将愈发艰难。而颇具“亲民口碑”的民生银行也渐行渐近,对于居民存款这块“蛋糕”也是虎视眈眈。

互联网“宝宝”对于银行存款的分流影响有多大,或许可以在2013年各银行年报中找到蛛丝马迹,储户和消费者已经开始“用脚投票”。工商银行2013年报数据显示,截至2013年末,工商银行客户存款余额达14.62万亿元,增加9779.15亿元,增长7.2%,这与2012年11.27%的客户存款增速相比,明显放缓。从2013年全年来看,工行全年存款增速也呈现逐季递减的趋势,第四季度的存款余额比第三季度下降0.5个百分点,其中个人存款全年仅增长5%。

其他股份制银行的日子或许会

更加“难过”。浦发银行2013年报数据显示,截至2013年末,该行本外币存款余额为2.42万亿元,比2012年底增长13.37%,存款余额环比三季度末小幅下降345亿元。平安银行2013年报数据也显示,该行活期存款总额为3802.75亿元,同比增长11%,相比2012年的25%,增速下降14个百分点。其中下滑幅度最大的为公司客户活期存款。2013年平安银行累计获得来自公司客户的活期存款总额为2757.75亿元,相比2012年的2573.51亿元,仅增加7.16%。这一增速相比2012年的25.69%,大幅下降18个百分点。

另一方面,互联网“宝宝”的“高息诱惑”,让商业银行不得不付出更多的成本去留住储户存款。农业银行2013年报数据显示,2013年下半年,该行活期存款平均利率较上半年上升3个百分点至0.54%,定期存款利率上升16个基点至3.32%。中国银行国际金融研究所最新发布的报告指出,假设居民活期存款流失20%,其他负债成本按4%算的话,低成本负债的流失将导致银行平均负债成本上升10.6个基点。

如此一来,支撑商业银行多年高

盈利增速的高净息差不断下降。存款利率市场化初期,存款利率会迅速上升,而贷款利率则很难做到完全同步提升,银行业净息差短期内将明显收窄。平安银行2013年报数据显示,该行2013年净利润增幅为13.64%,创下近5年最低;净息差为2.31%,较2012年下降6个基点。浦发银行2013年净息差为2.54%,同比也下降2个基点。

无论如何,这次“狼”真的来了,如果不想被“吃掉”,商业银行不但要跑得快要跑得好。一是,亟需摒弃以往高速扩张的发展思路,积极推动金融产品创新,增强自身的差异化竞争能力。而互联网金融平台的快速发展,也为商业银行提供更加快捷、高效、草根的金融服务,提供新的渠道。

二是商业银行需加快探索建立科学合理的定价机制,提高金融产品的定价水平。在利率市场化背景下,定价机制是否合理、完善在一定程度上成为商业银行能否逆势突围的核心竞争力,如何充分发挥自主定价的功能,如何通过定价有效地体现商业银行的经营发展战略,提高银行的总体收益等,成为银行尤其是中小银行亟待解决的难题。

银行蓄势待发 虚拟信用卡仍被看好

□本报记者 陈莹莹 实习记者 孙潇潇

阿里、腾讯联手中信银行拟推虚拟信用卡业务被紧急暂停,成为前段时间银行圈内热议的话题。专家和银行业内人士认为,央行对于虚拟信用卡只是暂停并未终止,中信银行等也没有放弃发展虚拟信用卡的努力。值得注意的是,在近期多家上市银行的业绩说明会上,其他股份制银行纷纷表态等监管部门厘定清楚规则后,也将推动虚拟信用卡。

银行积极跟进

中信银行行长朱小冀近日在该行业绩说明会上明确表示,面对央行的紧急叫停,中信银行表示出理解,同时也透露出继续完善虚拟信用卡的决心。“我非常理解央行对于类似于虚拟信用卡等新工具的更应提出支付、安全和功能上的要求,这些要求都是合理的。”他透露,中信银行还在进一步和监管部门沟通,有决心继续推动各类网络产品的创新。

招商银行行长田惠宇也于近日表态称表示看好虚拟信用卡业务。“对于招行,虚拟信用卡的技术问题并不存在,等待监管部门明晰规则之后,招行会积极参与。未来,招商银行的互联网战略重点是平台、客户体验和大数据。”他还表示,“金融信用是以银行为主体吸收存款并发放贷款

的信用方式,商业信用是以企业为主体,如赊账、分期还款。金融信用有货币创造功能,将影响整个社会,其本质是货币交易;而商业信用仅在企业内部交易,本质是商品交易。”

分析人士认为,央行暂停虚拟信用卡只是为其按下了“暂停键”,而并未画上“休止符”。央行行长周小川曾在多个场合表示鼓励互联网金融创新,对余额宝等金融业务的监管政策会更加完善。

易观国际分析师张萌认为,“虚拟信用卡是对信用卡发卡方式和渠道的创新,是实体信用卡去中介化的一次尝试。”通过互联网对信用的挖掘,不仅能为参与机构带来庞大的信用消费及服务市场,更能帮助消费者通过信用,获得更多的金融创新服务。

券商分析人士称,央行暂停虚拟信用卡旨在建立一个有监管的更为健康的支付环境,同时加大监管力度。目前不少互联网企业竞相涉及互联网金融,提供更为方便的线下支付方式,创新的互联网理财产品等。由于庞大的用户数,互联网金融产品发展迅速已逐渐触及到传统银行和金融机构的业务范围。随着用户规模和资金规模的日益扩大,央行加大监管力度亦属情理之中。

境外虚拟卡也受监管

专家表示,金融行业在任何国家都是受到严格准入限制的行业。美联储达

拉斯分行高级经济学家王健认为,虚拟信用卡与普通信用卡的本质完全一样,这种放贷行为需要接受央行一定的监管,从而避免造成系统性风险。“2008年金融危机就是由于这些影子银行没有受到监管、央行作为最后贷款人遭市场挤兑,造成金融市场的巨大崩溃。为了防范中国在未来出现这种‘影子银行’挤兑的情况,央行对这种新型互联网金融业务进行监管,则是非常必要。”

从境外市场虚拟信用卡的发展来看,主要分为银行发行和第三方支付发行两种。前者有花旗银行和香港恒生银行,后者最典型的是PayPal。据了解,2000年3月,香港恒生银行推出首张虚拟信用卡专供网上购物。该卡信贷额度仅3000元港币,原因是不少信用卡客户担心被盗刷,因此金额比较小。2002年,花旗银行向其信用卡持有人提供名为“虚拟信用卡账户”的免费软件。为避免上网购物时信用卡资料泄露,花旗银行首次使用了一项网上购物信用卡保密技术。持卡人下载该软件后,再上网购物时,电脑会随机生成一个虚拟信用卡号,隐藏真正的卡号,每次网上购物后该虚拟卡号就自动作废,非持卡人因无法通过网络窃取信用卡资料。

而PayPal的虚拟信用卡服务,则提供给那些使用PayPal支付工具但在不支持PayPal的网站交易的用戶,帮助他们快捷、有效购物。

金田龙盛杨丙田：

银行可以成为互联网浪潮受益者

□本报记者 曹秉瑜

互联网金融迅速崛起,阿里巴巴、腾讯、百度等互联网企业以“颠覆者”的姿态挺进金融业,给传统银行带来了巨大的冲击。传统银行怎么面对互联网金融的挑战,是合作共赢,还是消极对抗?很多银行第一反应是推出各种“宝”迎战,或者直接封杀互联网金融产品;也有银行采取更加开放的姿态,与互联网移动支付企业积极合作。深圳金田龙盛投资总经理杨丙田认为,银行以更加开放的姿态,主动拥抱互联网,也可以成为互联网浪潮的受益者。

杨丙田认为,利率市场化是大趋势,余额宝等新兴金融产品的出现加快了利率市场化进程,但利率市场化,余额宝未必会对传统商业银行造成重大冲击。目前,存款利率被变相抬高,个人存款占比高的银行受影响最大。相对四大行,股份制商业银行个人存款占比低,对公业务和大额存款已经是在利率市场化中运行,受“余额宝”们及利率市场化息差收窄影响相当有限。相反,互联网金融理财产品也增加了股份制商业银行协议存款,带来了新的存款业务增长

点。例如,余额宝和中信银行协议存款5000亿,假如中信银行息差0.5%,那么将为其带来接近25亿净利润。因此,股份制商业银行多对互联网金融移动支付持合作包容心态。

“部分股份制商业银行改变传统盈利模式,积极主动采取了更加开放的姿态,与互联网移动支付企业积极合作,有利于实现共赢。”杨丙田说,例如今年2月份,北京银行与小米签署移动互联网金融全面合作协议,双方携手探索基于小米公司互联网平台的综合金融服务,合作范围包括移动支付结算业务、理财和保险等标准化产品的销售、货币基金的销售有限公司等。2月28日,民生银行直销银行上线,提供网站、手机银行和微信银行等多渠道互联网金融服务,其主打产品“如意宝”,类似余额宝,是基于货币基金的互联网余额理财产品。2013年9月6日,浦发银行与腾讯公司开展深度战略合作,双方签署《战略合作协议》,浦发银行率先推出最为贴近微信用户使用习惯的微信银行,短短几个月浦发微信银行已经有近百万活跃用户,每个月交易金额数十亿元。联手中国移动,浦发在2013年率先推出“中移动浦发手机支付地

铁应用”,将手机卡、银行卡、地铁支付三合一,成为全国首个融合移动支付、地铁出行及QuickPass闪付应用服务。2013年浦发手机银行用户规模保持高速增长,每月增幅超100%。

今年3月份,银监会公布参与首批5家民营银行的试点企业。但是这些试点的民营银行被监管机构严格设定了业务范围,“小存小贷”、“大存小贷”、“公存公贷”和“特定区域”。杨丙田认为,由于这些银行主营业务方向均相当狭窄,没有3-5年的市场培育,很难实现盈利,未来不排除引进现有股份制商业银行入股合作共赢。只有那些主动求变、积极顺应形势的银行才能在未来的市场竞争中占得先机。

杨丙田表示,观察已经实行市场化利率化的欧美发达国家,银行业绩仍持续增长。政策和商业模式在变革,商业银行在稳步发展中求变,谁在变革中转型快、准、狠,谁就将获得先机,移动互联网的出现已经颠覆了很多行业。面对互联网金融移动支付的竞争,如果传统银行不想成为被颠覆者,唯有积极顺应形势,主动拥抱互联网时代浪潮,以转型、开放、共赢的态度积极跨界合作。