

信用卡第四种盈利模式艰难突围

一款手机，连累光大银行招商银行(600036,股吧)和平安银行等几家银行同时陷入维权风波。

近日有网友爆料，在平安银行网上商城所购手机与宣传不符，到手实为低端机型。据《中国经营报(博客,微博)》记者了解，该产品在招商银行光大银行(601818,股吧)等几家银行都曾销售，均大幅低于市场价格，而挂卖不久即迅速下架。

绝对不会出现消费者收错货的情况，如果有类似投诉，我们一定会第一时间应对。光大银行招商银行信用卡中心均对记者表示。

类似的乌龙事件在银行网上商城并不鲜见，亦非大事，尽管银行自称免责，但是仍然无法置身事外：忙着自建网上商城跑马圈地的各家银行，想突破信用卡传统盈利困局，打造信用卡的第四盈利来源恐非易事。

低价惹祸？

2月19日，有网友自曝收到光大银行的手机货不对板，此说法引发大量在招商银行光大银行平安银行等几家银行下单但未到货的购买者自危，后者自发建立维权小组，准备向银行讨说法。

缘何没有收到货品就人心惶惶？主要原因即在于银行网上商城所售价格低得让人难以置信。网友提供的截屏数据显示此款商品在平安银行招商银行和光大银行网上商城的报价依次为1390元1497元和1530元；而素以低价著称的京东商城的售价则为1899元。因此，许多人据此直接断定不可能是正品。

招行银行信用卡中心对此低价解释说基于招商银行强大的客户数量，与商家的议价能力较强。而一家与银行合作的网站市场部人士也证实了商家的确会在银行平台上进行降价促销。

但普遍的情况是，与其他的网上商城相比，银行系网上商城经常以价高遭受诟病。价格往往高于京东一类的专业购物网站，因为后者的销售量远高于银行网上商城，因此可以获得供货商更低的价格支持。某银行信用卡中心相关负责人就此表示。

不过，该产品供应商上海索亚尼数码科技有限公司客服人员则承认此前的确上错产品。价格应该是1900元左右，之前有错发的产品，现在已经全部更正，重新发货。

网友提供的截屏数据似乎佐证了这一点，招商银行对该商品提供的市场参考价是1699元，与2000元左右的市场价格相差甚远，似乎从一开始就是一场集体乌龙事件。

但是招商银行和光大银行均向记者表示并无此事，而平安银行则表示要对事实进行确认，截至记者发稿前，平安银行信用卡中心回复称，确为合作供应商索亚尼发货有误，我们已要求无条件为客户办理换货，同时产生的相关物流费用均由该供应商承担。

就算真是错了，也只能将错就错。上述负责人指出，各家银行都非常重视自己的信誉。

信任的代价

银行做网上商城有着天然的优势，消费者对银行的信任感远远超过其他网上购物平台；而且由于是本行持卡客户，支付安全也有保证。某股份制银行信用卡中心副总裁向记者举例说，市面上的茅台(600519,股吧)假酒泛滥，但是一瓶十几万元的茅台酒挂在银行网上商城，一天就能够卖出去十几瓶。

相对于这种信任，银行网上商城的定位只是一个支付平台。我们与经营性网商存在本质的区别，后者往往会在物流配送投入很大的工作，并主动采购商品进行仓储并以自己的名义进行销售，而银行的信用卡网上商城从根本上说仅是提供支付结算的网络平台。上述负责人指出。

正因此，信用卡商城的商品质量问题并不少见，而类似的乌龙事件也不乏前车之鉴。此前就有某银行信用卡客户在银行网上商城低价购得一台电脑，但是供应商却表示价格标错而建议其取消订单。

对此各家银行的网页上都给出了免责条款，内容大体一致：客户与商户通过银行网上商城交易时发生诸如商品质量争议价格争议优惠促销争议等引起的纠纷，均应由客户与商户双方协商解决。银行不提供咨询投诉服务，不承担协调客户商户之间争议与纠纷的责任。

但是真正遇到问题，银行并不能以这一纸条款置身事外，甚至需要承担的责任较之一般的网上商城有过之而无不及。某银行信用卡工作人员也指出，此前曾有客户收到过寄出的电脑，外包装上有一个脚印，这种明显是在运输过程中的无心之失，但

是银行接到投诉之后，就要求商家给换新货。

一般出现消费者投诉的问题，银行就会要求商家更换或者赔款。上述负责人指出，银行会等待消费者确认商品没有问题后才将货款打给商家，如不履行赔偿责任，则以扣押货款钳制。

由于信任产生了购买量，银行也要因此付出信任的代价。上述副总裁表示。

第四种盈利？

这也是中资银行信用卡成长的代价。

自建网上商城的动力来源于银行信用卡现实的盈利困境。由于与西方的市场环境和消费习惯不同，在国外行之有效的信用卡盈利模式对于中资银行来说却是举步维艰。

目前信用卡的传统盈利模式有三种，为年费商户佣金及循环利息收入。年费不敢收，商户佣金平均只有千分之三，占到美国信用卡业务80%的循环利息收入目前也很少。上述副总裁指出，这三类传统盈利模式目前在中国还很难实现，而与此对应的是，包括开卡制卡业务员提成等在内的一张信用卡的成本在260元上下，而银行内部资金拆借成本一般是年化3%。如此计算下来，信用卡很多业务都是赔钱的。

对目前各家银行的信用卡而言，获取客户已经不是第一位的，主要是促销和经营客户；在提高交易量的基础上，引导其进入商户回佣和手续费更为可观的消费领域。某信用卡专家表示。

据信用卡资深专家崔素芳介绍，不同商户类型的信用卡手续费不一，最高的是商场酒店餐饮类，而批发超市类收费较低，行政医院等基本上没有手续费，只是每月大概1000元的POS机使用租金。银行肯定希望持卡者转向商户回佣等更高的领域消费，但是银行无法控制消费者在哪里消费，通过自建网上商城，银行希望进行引导。崔素芳说。