

2008年,当已经不习惯使用现金的大量外国人来到北京时,如何满足他们的需求?

奥运支付环境

需要多少刷卡机

20年前,当人们梦想着可以拥有一张银行卡时,那张小小的卡片只是一种身份和地位的象征。而今,当我们拥有了不止一张银行卡时,却发现身边不能受理的商家比比皆是。

《竞报》本期奥运沙龙围绕这个问题,进行了一场关于奥运支付环境的讨论。讨论者认为,北京真正进入“刷卡时代”还需要各方面的努力。中国消费者的消费心态、零售业态和以智能卡、信用卡为核心的支付文化都会经历一个破旧立新的进程。



今年6月29日,中国民生银行推出的国内首款透明银行卡亮相上海世博会 供图/中青在线

2008年,外国人在哪儿能刷卡?

主持人:我们首先想了解,到2008年刷卡环境有一个什么样的需求,对于这个市场有没有一个测算和评估?

王向前:我先介绍一下北京市银行卡办公室,她跟《竞报》的创始初衷是一样的,银行办公室也是北京市政府为了2008年奥运会有一个良好的卡基支付环境而建立的,三个主任单位包括人民银行营业管理部、北京市发改委、北京市商务局,日常办事机构设在人民银行营业管理部。成员单位还有其他相关政府部门。

陈悦:奥运会在北京举办时,良好的用卡环境是必备条件之一,但是咱们的信用卡特约商户比例目前还相差很远。我有一个印象特别深,在香港逛街时,刚开始总是想着拿现金,后来发现完全不需要,只要刷卡就行了。就连一个四五平方米的修表店都摆着提款机,不知道什么时候北京的用卡环境能够达到这种程度?

主持人:到2008年,那么多海外的游客来到北京,他们怎么消费呢?

梅艳娟:现在好像要用外币卡只能到五星级的酒店、大规模的餐厅,家乐福超市是我知道可以刷外币卡的地方。

王向前:“住”的方面,现在基本上是星级以上的饭店,实现了银行卡受理。而且市旅游局已经把可不可以实现刷卡消费列入星级饭店和宾馆的考核指标,我相信这方面没有问题。“行”的方面,在政府的大力支持下,现在全市100多中石油加油站,400多家中石化加油站能够受理银行卡。此外,我们目前已经通过北京航空运输代理人协会与一些民航售票点签订了刷卡售票的协议。

“吃”的方面,现在相对落后一点。只有星级以上的餐馆可以受理,今后的工作中会跟饮食协会多联系,希望可以尽快解决我们吃饭刷卡的问题。“玩”的方面,经过两年的推动,旅游区和度假村已经基本可以受理刷卡,但是有些景点刷卡购买门票还不行,这也应该是我们以后努力的方向。

今年4月份,中央九部委下发了一个文件:《关于促进银行卡产业发展的若干意见》。根据文件精神以及市政府主管领导的批示,人民银行营业管理部牵头制定了《北京市银行卡应用发展规划(2005年至2007年)》,目前已经基本通过政府审批。按照这个规划要求,到2007年末,全市50%的固定营业场所,年营业额达到100万元的商户能够受理银行卡;奥运星级饭店、重点商业街区、旅游景区能够受理银行卡。这是一个目标,但是这个任务很艰巨。

主持人:您觉得能达到吗?

陈悦:非常严峻。王向前:我们界定的范围是:具有固定营业场所,年营业额达到100万元以上的。

陈悦:我们认为只要有良好资质和条件的商户,无论大小,都应该接受信用卡付账方式。

培养持卡人的消费热情和习惯

主持人:您是做卡营销的,从您做的角度来讲,怎么改善现在的支付环境,让更多的商户能够加入到刷卡队伍中来?

陈悦:现在比较要紧的是信用卡市场两端,一端是持卡人,一端是商户。我个人认为还是商户重要,如果将来有一天我们达到了50%甚至60%的时候,持卡人,我们的消费者就会养成使用信用卡,而不是现金的习惯。

主持人:你有什么办法去推进这一问题?

陈悦:我觉得建立一个比较好的用卡环境是每一家银行的责任,在这种情况下所有的银行的目标和利益是完全一致的。而有了北京银行卡办



梅艳娟:消费者代表 美籍华人、自由职业者



涂志云:“我爱卡”网站首席执行官



王向前:北京市银行卡办公室



陈悦:中行北京市分行信用卡处市场营销科副科长



2004年3月8日,招商银行推出的国内首款迷你银行卡,迷你卡比普通卡面积小43% 供图/IC



中国工商银行“牡丹VISA冬奥国际借记卡”银行卡首发式 新华社发



今年6月14日,一辆公交车车身上的深圳发展银行银联信用卡、银行卡广告吸引了用户和消费者的目光 供图/中青在线

室这样的部门,这个事可以做得更顺利一些。

中行是奥运的合作伙伴,这方面应是责无旁贷的。所以我们现在在找一些办法,希望与政府有关部门合作。我们给自己制订了目标,希望通过对商户的拓展,把持卡人的消费热情和习惯培养起来。

主持人:但是我们也知道,现在最主要的问题就是,当消费者每刷一次卡,商户就需要给银行交纳1%的手续费,这也是导致许多商家不愿意刷卡的原因。前不久深圳还发生了商户“罢刷”事件。

陈悦:的确,商家认为银行的手续费过高,商家确实有苦衷,本来利润就很薄,银行还要收1%。

但是作为银行来说,我们可以负责任地跟大家讲,1%的话,银行是很难拿到利润的,银行的利润也是非常微薄的,有很多的成本,电子设备成本、人力资源成本等等。

那么问题究竟出在哪儿了?我认为是在产品上。如果这个卡仅仅是一张借记卡,我认为这个手续费应该是最低的,对于商家仅仅是付现金和刷卡的区别;但是现在信用卡是银行给一个额度在里边的,消费者的卡上没有钱,却可以消费,原因就是他们持有银行授予的信用额度,这样的话商家应该给银行多一些回报。

涂志云:在中国做信用卡是很艰难的,没有一家银行的信用卡是有利润的,因为前期的投入非常的高,这里边没有放钱,银行有资金要垫出来,还有设备的投入,所以这个手续费其实非常低,以后商家会感谢银行的,因为持有信用卡的消费者是消费能力最强的。

王向前:我们去年对一些大型商户做了深入的调查,发现,当持卡消费额在商场占的比例小于10%以下,或者高于30%以上,商家就不会有过激行为。前者,对商场消费额的影响很小,而后者,刷卡者比例很高给商家带来了稳定的高消费客户,也不会有过激行为。就是在10%到30%之间,可能会出现商家的抗衡或者抵触情绪存在。

只有银行提高服务质量和水平,提高跨行转账的速度和成功率之后,我想商户才可能愿意接受。

百盛集团北方区首席运营官刘敬敏:从商场的角度来说,持卡消费人群已经大大提高了,现在百盛的持卡消费人数已经达到总消费额30%以上,我们与招行合作的既有国际信用卡的金融功能,短时间内发了数十万张,这让我们感觉到,刷卡消费普及化是今后必然的趋势。

但随之而来的信用卡安全问题,也将是一个新的挑战,同时,如果银行能在收取手续费方面的政策上更加放开,势必会进一步推进刷卡消费普及化的进程。

外籍人士办卡难

梅艳娟:我有一个问题。到2008年的时候,不只是外国人的卡到中国来,到中国来的外国人,也想到中国来申请一张卡。我来中国四年了,现在身份还是外籍。我现在还没有这个资格申请自己的信用卡,因为我是自由职业者。我在这张卡是怎么得到的?是我的当地朋友担保才得到一张中国的卡。但现在我不可能用我自己的身份来办一张属于我自己的卡。像我这样的人,我相信不管是现在,还是将来几年,都会很多。我在国际医疗诊所里边,我跟同事说信用卡好,但是他们都不能申请,非常受限制。我想请问,以我这样的身份来到中国,怎样能够在中行,或者其他银行申请信用卡,这样的情况你们有什么样的方案解决我的需求?

陈悦:像您这种情况,能不能申请,我想所有的银行都是一样的。根据您的介绍,您这样的情况确实特殊一些。第一您没有固定的职业,第二您有可能随时离开中国,所以银行要考虑这个风险。目前您既是外籍人士,又是自由职业者。如果有一个比较稳定的职业,这在中行是可能的。

梅艳娟:在两年前我也去了另外的银行,我想申请一张自己的信用卡。银行要求我提供国外的所有财产,不管是房契也好,还有别的资产证明。但是,还是要找当地收入比较高的人,做担保才能申请到一张卡。而且,他给我的金额是多少?5000元人民币。我浪费了那么多时间,我所有的个人资料都给了,才给我5000元人民币。对于我来说,没什么用,我买一个包都买不到。我说算了,所以放弃了。我相信信用卡越来越普及,中国经济水平提高很快,我相信来中国的外国人会越来越多。我希望你们有很好的办法。

职业,这在中行是可能的。

梅艳娟:在两年前我也去了另外的银行,我想申请一张自己的信用卡。银行要求我提供国外的所有财产,不管是房契也好,还有别的资产证明。但是,还是要找当地收入比较高的人,做担保才能申请到一张卡。而且,他给我的金额是多少?5000元人民币。我浪费了那么多时间,我所有的个人资料都给了,才给我5000元人民币。对于我来说,没什么用,我买一个包都买不到。我说算了,所以放弃了。我相信信用卡越来越普及,中国经济水平提高很快,我相信来中国的外国人会越来越多。我希望你们有很好的办法。

短信提醒 密码认证 交易欺诈分析 中国的信用卡不落后

涂志云:最近关于信用卡安全的问题讨论非常多,这方面消费者还是有很多错误的,其实信用卡非常安全。你携带现金,丢了就丢了;信用卡使用密码有两个问题,你在餐馆吃饭的时候,你得跑到收银台去输入,而签名就不存在这个问题,此外,一旦你的密码被盗了,损失只能由你来承担。但是,如果是别人模仿了签名,你证明的话,你可以挽回自己的损失。

其实中国某些方面已经是领先了,比如说刷卡的时候短信通知。这个保护了消费者的安全,现在很多卡还可以选密码,这都是中国的特色。包括我们汽车的加油站,全部装上了,我觉得信用卡发展的速度还是很快的。

陈悦:我觉得作为持卡人,应该有更成熟的心理,他应该知道哪些问题会给自己造成威胁,定时检查交易记录,最重要的一点就是如果持卡人认定这个交易不是你做的,只要你能够有足够确凿的证据,银行肯定是支持你的。比如说你这个签名不是我提供的,那银行一定会支持的。

陈悦:使用密码还有一个问题:你要希望更方便,就使用签名;你要使用更安全,要使用密码。但是如果使用密码认证的方式,到国外是用不了的,因为国外的刷卡机不会提供键盘。

梅艳娟:我到国外的时候,我可以中国的卡到国外去消费没问题。像刚才说的短信提示,我就会知道这个钱是我消费的,国外是没有的,中国有很多东西比国外先进。

梅艳娟:当刷卡的时候,可以要求消费者出示身份证或者护照来证实自己的身份。在国外这是比较普遍的,国内的消费者应该有这个意识,为了保护自己利益的时候,配合收银员。

涂志云:因为国外的银行系统有实施消费监控的,如果这张卡连续出现在最近的商场,和餐厅,而且消费金额比较大的时候,第一次银行系统可能监控不到,第二次它会提示收银员让其出示证件。如果你的卡在一段时间连续使用,银行的系统会提示收银员。

陈悦:中行的新产品就专门有一个交易欺诈分析,会分析这个持卡人的消费习惯,一旦你突破了这种安全模式,就会报警。问你现在是否是在刷这样一笔钱。这个系统已经投入使用了。

梅艳娟:在国外的時候,我已经经历过。我在国外的時候用的是中国的卡,有一天,当我第三次刷卡的时候,就要求我出示相关证件,并且有电话打过来,要求回答一些问题,确认是我本人在持卡消费。后来又去买其他东西,基本上每隔一笔就会问一次。第四笔的时候没有问,第五笔时又打来电话要求确认。在国外的不管是中国的卡,还是国外的卡,当出现这种情况的时候,一定要商户跟银行沟通以后,证明是本人后,才可以消费。

陈悦:我相信所有的大银行都应该是这样,不光是中行。如果想把自己的卡做出来,这个欺诈侦测是必不可缺的,这是一个很基本的东西。

整理/本报记者 赵媛 宋克刚 陈署名外,摄影/本报记者 赵丰果

更正及致歉

7月8日本报A15版刊登的《桑拿天警惕脑血栓》一文,第二段“天热出汗多导致血液浓度低”应为“天热出汗多导致血液浓度高”。B6版《申花赢得上海德比》文中所写“申花”均应为“国际”。B8版《米兰德比搬上T型台》一文的图说“卡卡和马尔蒂尼”应为“卡卡和内斯塔”。特向广大读者致歉,向来电纠错的张先生、赵女士、杨女士等读者致谢!并请第一位来电号码为67**6326的张先生到竞报社领取纠错费50元。

News room 新闻发布厅

北京奥运会确定定点医院

市民日常医疗不会受影响

本报记者杨润声报道 昨天,中日友好医院、协和医院、北京中医医院等20家北京市知名医院以及北京急救中心与北京奥组委签署了奥运定点医院、急救服务合同。这意味着20家医院和北京急救中心在保证市民日常医疗服务的基础上,还将为北京奥运会和残奥会提供医疗服务和急救服务。

20家定点医院中,中医医院和口腔专科医院分别有2所,其余均为综合医院。医疗服务合同自签字之日起生效,直至奥运会结束。

奥运定点医院标准

北京奥运会和残奥会期间,预计将有数百万人直接参与各种竞赛和文化活动。根据《奥运定点医院标准》,定点医院应具备三级甲等医院的资质或经过人员调配能够达到三甲水平,有完善的奥运相关人员就诊绿色通道,有相对独立的门、急诊就诊区域;定点医院要预留一定数量的外宾床位,并按相关规定配备房屋设施。

奥运医疗不挤占市民资源

担负奥运医疗服务职责是否会给市民的日常生活带来不便?北京奥组委医疗卫生部副部长戴建平说,定点医院所承担的医疗服务很大程度上体现在向奥运村内的“医疗中心”提供人员和设备,运动员日常的医疗服务大部分通过“医疗中心”或配备的专业医师解决。除非遭受重大创伤,他们通常不会前往定点医院就医。北京市民的日常医疗服务不会因奥运会而受到影响。

医疗站“五步一岗”

定点医院的选择考虑了医院与奥林匹克公园的距离,以保证在最短时间内将患者送达医院。奥运会期间,平均每15000人将“拥有一个”医疗站,医疗站分布在奥林匹克公园到定点医院之间的沿途路线,站与站之间距离约为800米。

戴建平说,在观看比赛过程中,观众如感不适,将被立即送往就近的医疗站进行简单处理,如果情况严重,病人将依靠城市医疗急救体系被转送至定点医院。手持当日门票的观众可免费享受上述服务。

创意“志愿计划”正在进行中

参与就有机会免费获得7·13演唱会门票

本报讯(见习记者 郑燕)自7月8日本报举办创意“志愿计划”赢演唱会门票的活动以来,接到了很多热心读者的电话和邮件,他们都提出了自己对于志愿活动的创意。

一位杨先生打来电话说,“2008年奥运会其实是我们每一位中国人的事情,要从我做起,从小事做起,我有一个小创意,希望贵报能做一个标有志愿者字样的小牌子别在衣服或书包上,让每位想成为志愿者的读者戴上,也起到一个监督作用”。其他报名的志愿者也都纷纷说出自己的意见,有人建议要有百架钢琴或小提琴的演奏,也有人建议把“奥运宝宝”邀请到晚会现场成为最小的嘉宾。

热心读者刘先生自申奥成功那天起,就把报纸上有关申奥及奥运的报道剪辑下来做成了简报,得知《竞报》是主办奥运报道,于是用《竞报》的报头及《竞报》奥运相关报道的剪报、相关的邮票,做成一个长城形状的奥运长卷,因报头有倒计时,又称“倒计时卷”,由400多卷组成,长约8000多米,希望志愿者在晚会当天能展示。

我们的“志愿计划”征集活动还在继续,如果您有激情参加奥运志愿者的活动,就请把您的激情与智慧写下来告诉我们,您就有机会获得“志愿北京7·13大型演唱会的门票”。我们还将挑选出最有创意的计划帮您实现。

首批获得演唱会门票的读者是:杨先生、刘先生、吴海燕、孙路。我们将通过电话通知的方式与您确认有关领票事宜。