

编辑导语：在不少国家，在线支付已经成为最常见的支付方式之一，比如印度的 Paytm。但是相同的业务在墨西哥却难以获得成功。这又是为什么？本篇文章里，作者以墨西哥为例，对海外在线支付行业的发展做了解读，一起来看一下吧。



2021 年 11 月 18 日，印度支付巨头——Paytm（在中国也被称为“印度支付宝”）在孟买证券交易所和印度国家证券交易所上市。这家从 2009 年成立，2014 年疯狂扩张，从不到 20 人的小公司扩充到数千人的公司，为所有想要成功的人提供了一条经验之路。

Gupta 就是其中一员，他曾是 Paytm 上市（2014 年）前的产品经理。在 Paytm 成功案例的鼓舞下，他搬到墨西哥，和自己的同学推出了 UnDosTres。他们希望墨西哥人可以通过 UnDosTres 实现在线快速支付。因为在墨西哥，即使你想要完成交水费这样日常琐碎的事，也需要去 ATM 取钱，然后在他们的办公室门口排着数小时的队伍。



UnDosTres  
Internet

## 一、执着现金

除了日常购买需要使用现金外，墨西哥人即使在电子商务平台购物时仍然不会轻松使用“在线购物”。

根据 2020 年麦肯锡全球支付报告，墨西哥近 86% 的交易以现金形式进行。即使是在亚马逊或 Mercado Libre 等电子商务平台上订购商品的在线购物者，也更愿意在离他们最近的 OXXO 付款。

OXXO 在墨西哥有 1 万 7 千家，既是墨西哥老式连锁店，同时也是推动墨西哥电子商务发展的关键。墨西哥当地有 60% 以上的人没有银行账户，他们不得不在 OXXO 存入现金，然后再进行网上购物。那些住的偏远，没办法接收到送货上门的货物时，就得等货到达 OXXO 后自行取货。

这些住的远的人，还面临着另一个麻烦，“在中等水平的墨西哥城，不是到处都有 OXXO，你至少得步行 10 个街区，” Gupta 说。“一家四口每月充值八次；他们每月支付两到三次账单。所以每个月要走 10 到 12 次，这耗费了大量的时间和精力。”

但即使如此耗费时间和精力，墨西哥人仍然会选择使用现金。

而在印度，政府朝令夕改，在还没有统一身份证的混乱情况下，政府先后提出了“数字印度”、货币改革、电子支付。而这个时候，印度也有大量的人没有银行卡，有些聪明人，就会专程帮开户、下载 APP 来赚取费用（出自《印度青年狂想曲》）。这在一个侧面反映了，政府政策对 APP 发展的推动。即使阻力很大，不让用钞票，不会使用智能手机，也得硬着头皮上。这在客观上推动了 Paytm 在印度的推广。

## 二、数字诈骗

虽然跟不上的银行基础设施建设是阻碍在线支付蓬勃发展的一项因素，但数字诈骗也是仍然存在的问题。据墨西哥金融消费者监管机构称，该国平均每小时经历 463 次数字交易诈骗。

在印度，如果信用卡诈骗超过一定数额，就会受到处罚。而在墨西哥，处理这些诈骗，成了“踢皮球式”的游戏，你只能指望自己来想办法降低诈骗风险。

当 UnDosTres 于 2015 年推出时，其平台交易的每 100 美元就有 40 美元是受欺诈的。为了缓解此现象，Gupta 使用了第三方检测工具，它的原理是通过延迟交易来手动审查用户信息，或者通过检测身份验证等安全问题。最后，欺诈率下降到 12%15% 之间。但作为一款在线支付软件，这样的数据仍然不能算好，不能解决信任危机。

### 三、信任危机源头

虽然上面提到了现金和诈骗的因素，但是让我们重回到源头问题。如果要在墨西哥使用在线支付软件，需要做什么？

你需要将其和你的银行卡账户关联起来，要么就直接用现金为其充钱。但如果你要完成这个步骤而去 OXXO 的话，那你可以直接在 OXXO 完成你的购买、取货步骤了，这样的话，在线支付在这些“重复性”步骤面前就没有任何吸引力了。

不管是在 OXXO 购买还是使用现金，最后又回到了那个“拥有信用卡的人很少”的问题。墨西哥人“喜欢”现金是一种常见的说法，但其背后隐藏的是对银行的信任危机。他们不信任银行，所以不开设银行账户。

在 Sandra L. Suárez 一篇名为 Poor people's money: The politics of mobile money in Mexico and Kenya 的论文中，她分析了肯尼亚和墨西哥移动支付情况：前者有超过 50% 的人口使用移动支付平台，而后者只有 2%。而之所以比较这两者是因为这两个国家都有类似的移动支付起飞条件——金融排斥率高（富人才拥有银行账户）、手机使用率高、汇款率高导致对金融服务的潜在需求。但墨西哥扼杀了增长，她认为，这个锅得银行来背。

移动货币的监管路径可以通过两种不同的模式来体现：移动网络运营商(MNO)主导模式（肯尼亚）和银行主导模式（墨西哥）。因为监管障碍，银行主导的模式不可能刺激移动货币的快速增长，还有个因素是银行对“穷人”不感兴趣（金融排斥率高）。

金融专家 Barbara Magnoni 认为缺乏信任不仅仅体现在银行方面。“我不相信自己能准确无误地使用这个应用程序——如果我按错了按钮，我的钱可能就没了。”就拿 UnDosTres 来说，有 50% 的用户从来没有在此平台上进行过数字交易。

为了使“在线钱包”真正有其特别的价值，“印度支付宝”Paytm 使其更多元化，扩展了很多领域，如电商、保险、游戏等等。而 UnDosTres 前期吃了亏之后，开始认清“大多数墨西哥人没有银行账户”的现实，它不再努力向下兼容，而开始针对墨西哥的中产阶级。

同时，为了摆脱信任危机，UnDosTres 开始走上了一个“极端”的路线。它通过收集用户数据，来为它们提供更加“人性化”的提醒。比如你有没有按时交电费之类的问题。通过个性的推送，Gupta 认为这样削减了客户对于 UnDosTres 的信任。

当然了，这只是他个人的看法，墨西哥用户真的愿意拿自己的信息来换取更人性化的推送吗？也许只是他们还没有意识到信息泄露的严重性。而且有部分人士抨击 UnDosTres 的做法，他们认为这样做只会更加降低人们对 UnDosTres 的信任感。

在疫情前，墨西哥央行推出了 Cobro Digital (CoDi)，这是一个使用二维码的实时移动支付平台。在开始施行的一年内，它收获了 640 万用户，远远低于 1800 万的目标。到目前为止，该平台的交易量刚刚超过一百万，只完成其预计金额的 30% 左右。照这个情况来看，墨西哥的数字支付像是一个天方夜谭。

题图来自 Unsplash，基于 CC0 协议。