编辑导读:前段时间,美团 APP"偷偷扣款一分钱"的消息在网络上引发争议。虽然网络 互助是一件很好的事情,但是平台方没有任何权利擅自替用户做主,美团为什么不经过用 户同意扣费?这背后的代扣支付又是怎么一回事?文章对其展开了分析探究,希望对你有 帮助。



近日美团因美团互助代扣一事引起用户的强烈不满,原因是在"不知情"的情况下,三千多万用户的美团账户被扣了一分钱。

"一分钱"这事不大,引起大家不满的是:

未经允许扣钱(现在是一分,以后呢); 美团互助是啥?我啥时候加入的?



所以,很多人觉得被骗了。问题的关键是"用户不知情",加入不知情、扣款不知情。

01 美团这锅背的冤不冤?

美团背锅冤不冤?

之所以说冤,是因为在加入美团互助时候是有文字说明和代扣协议的,虽然很多时候运营 上有些避重就轻,归根到底平台是有事先说明的,只是用户没看或者没注意到。

还有就是替相互宝背了一部分锅。

加入相互宝时会有《付款授权》协议,同意方可继续加入,协议中规定:支付宝可以通过授权的支付宝账户余额、开通快捷支付功能的银行卡余额宝、花呗、支付宝红包等进行相互宝分摊扣款。

@ n 🗔

く授权委托书

... (x)

授权委托书

支付宝(中国)网络技术有限公司(以下简称"支付

本人授权蚂蚁会员(北京)网络技术服务有限公司,根 据本人加入的"相互宝"相关保障计划公布的每期分摊金 额,代本人向支付宝发起的扣款指令,从支付宝提供的 扣款渠道中扣款,用于支付本人应分摊的金额。

除另有约定外,上述授权不可撤销。

付款授权服务协议

本协议(以下简称"本协议")是支付宝(中国)网络技 术有限公司(以下简称"支付宝")与支付宝用户(以下 简称"用户"或"您") 就付款授权服务等相关事项所订立 的有效合约。您通过网络页面点击确认或以其他方式选 择接受本协议,即表示您与支付宝已达成协议并同意接 受本协议的全部约定内容(尤其是加粗的文字部分)。 在接受本协议之前,请您仔细阅读本协议的全部内容。 如果您不同意本协议的任意内容,或者无法准确理解支 付宝对条款的解释,请不要进行后续操作。如果您对本 协议有疑问,请通过支付宝官方热线(95188)进行询 问,支付宝客服将竭诚为您服务并作出解释。

1. 服务介绍

2.3您授权特定第三方向支付宝发送扣款指令,并授权支 付宝根据该特定第三方的指令从您支付宝账户或其他支 付宝实际提供的扣款渠道中扣取指定款项至该特定第三 方指定的支付宝账户。

2.4您在使用本服务期间,可以使用支付宝提供的扣款渠 道,包括支付宝账户余额、开通快捷支付功能的银行 卡,或其他支付宝实际支持的扣款渠道(包括但不限于 支付宝红包、集分宝、余额宝、花呗等)。

2.5如您已自主设置支付顺序,支付宝将按照您设置的支 付顺序向您提供服务,经过您授权或同意的场景除外; 如您未设置支付顺序,为了您能获得良好的支付体验, 支付宝可根据您的支付习惯或支付宝推荐的设置向您提 供服务, 如根据您的支付习惯进行支付渠道的排序; 您 后续可随时在支付宝中自主设置支付顺序。

2.6您授权支付宝根据特定第三方的指令从您的支付宝账 户中扣取指定款项至指定的支付宝账户中。您理解并同 意、支付宝只是被授权指令的执行方、除非支付宝没有 依照该特定第三方的指令进行操作,或操作指令错误, 否则支付宝不对本服务产生的损失和责任负责。该等损 失与责任应由您与该特定第三方协商解决。

2.7您理解并同意,基于风险的防范与控制,支付宝会对 您选择的不同扣款渠道的付款额度作出不同的控制,日 付款授权额度及日授权次数均以支付宝向您具体公告的 为准。若超过该限额的话,将会扣款失败,无法完成支 付。

2.8支付宝重视保护您的隐私,按照《支付宝隐私权政 等》。保护你的陷私信息。你同音木服冬可能会联会甘他

大家使用支付宝场景很多很频繁,一笔相互宝的小额支出可能被淹没在众多笔消费记录之 中,感知度不强;一般大家不会去查看每一笔消费的支付记录。而且相互宝是定期扣费而 非即时性、不定性场景消费,用户的反应时间被拉长,抵触情绪也会削弱。

这一切让相互宝的互助扣费变得静悄悄。

这次美团互助事情之所以闹得沸沸扬扬,一是美团互助的产品与运营存在误导的嫌疑,至 少加入感不强;二是美团支付体系和体验远没有支付宝强大。

产品和运营上的误导在互助行业一直存在,特别是新成立的互助平台。大部分用户可能不 是"真互助用户",可能是被营销噱头或补贴所吸引;有意无意的误导也是隐患,诸如 "9 元加入享 30 万保障"、"平时 1 毛钱,大病变 30 万"等。

02 网络互助平台为什么要做代扣?

网络互助平台中最先使用代扣的是相互宝,得益于支付宝完善的支付体系,相互宝与生俱来的续费优势着实让同行羡慕不已。

随后不少互助平台都在积极寻求代扣的支付解决方案。

从支付方式来看,目前网络互助平台可分为三个阵营,一种是以相互宝、美团互助为代表的、以自有代扣支付体系为主要支付方式;一种是以康爱公社为代表的、用户自助缴费进行支付;三是以水滴互助、360 互助为代表的、用户自助缴费的同时引导用户开通非自有代扣支付体系进行支付。

1. 互助代扣 VS 自主缴费

	互助代扣	自主缴费
支付率	明显提高	相对低
用户决策成本	延时决策、降低	即时决策、决策成本较高
用户感知体验	反应时间拉长、甚至无感	感知强
资金池规模	预存减少,甚至为零	有一定沉淀资金

虽然互助已迈入第十个年头,但行业的业务模型还不是很成熟,特别是增长模型、局部业务模型等,这是整个行业所需要面对的。

分摊上升是网络互助平台持续平稳运营的最大的问题之一。问题带来的直接影响就是参与人数持续减少、互助金筹款不足,而代扣则可以很大程度的缓解这一问题,同时也能为行业进行用户教育争取到更多的时间。

反过来看,我们也有理由相信相互宝的"真实意愿付费率"可能没有现在大家看到的这么乐观。

2. 相互宝、美团互助们的逻辑

相互宝、美团互助的点在于背后的支付体系与市场的角逐,并非单纯的网络互助一摊事。

支付宝、美团亲自下场做网络互助显然不是做公益,出发点是增加体系内协同,在于保险等金融业务以及底层的支付体系协同、支付市场的角逐。不同的是,在我们外人看来,支付宝是应对竞争,而美团是在攻城略地。

更具体点,网络互助本质上是一种互联网金融,虽然商业模式和盈利前景不被很多人看好,但互联网金融平台看到了其鲜明有活力的业务场景、支付场景,这正是他们所一直追寻的。消费金融业务必须依赖强黏性场景,支付宝、美团都在追寻可以持续提升网络效应、增加用户粘性的方法,从而可以实现资源协同效应和规模效应。互助显然是寻找的答案之一。

支付是支付宝的基础和优势,美团不同于支付宝,但其发力支付的力度大家有目共睹。美团通过金融可以与生态内各方以及用户做更深度的连接,也能通过金融服务体系增加公司想象力。这是美团在支付方面近期硬扛支付宝的原因。

03 网络互助代扣背后存在的问题

关于代扣,其实用户对相互宝的诟病也不少,只是支付宝的无感支付体验太好了,以至于大部分人后知后觉,加之相互宝的客服实在是难找,所以传递到大众这里已经不那么猛烈了。



网络互助是一个先易后难的生意,刚开始相关指标都会快速增长,包括用户数量和沉淀资金等。最初很多人觉得业务模式相关没那么复杂,可以把所有精力放到增长上,但随着时间的推移,分摊上升、调查复杂等问题就随之而来,如不得到有效解决,这个闭环将无法持续下去。

特别是发现噱头式营销不起作用、需要去做更多用户教育的时候,我们发现这是一件很艰难的事情。连医保都有很多人不愿意参与(特别是新农合,在农村仍旧有大批人不愿意参与或断交),需要去做大量的国民教育工作,网络互助定然也是。

1. 用户教育继续缺失

中国互联网的一大问题就是重运营轻事实,这就会埋下隐患。用户的预期与实际情况差距之间的矛盾可能在某个时间点爆发,体现在互助这里就是分摊的成本问题。

虽然代扣带来了支付体验上的方便快捷,但是无感支付也很大程度上让人忽视分摊金额的变化,随之而来的就是对分摊金额的不解与质疑。这部分市场教育的缺失可能会因此继续被延后甚至埋藏。

2. 营造了对用户与市场相对乐观的假象

以相互宝为例,目前每次参与缴费的人数占当时用户总人数的比例可能很漂亮,但我们要清楚参与缴费的人里面绝大部分是银行卡、花呗代扣,究竟有多大比例的人在无感支付后查看账单时决定退出,这是存疑的。这反映出的用户参与率以及市场成熟度问题,可能具有一定误导性。

3. 参与感的降低与信任成本的升高

达到一定规模后互助有一个很大的难题,就是用户参与感问题。因为参与感很低或者没有参与感,每次交钱就会产生较高的信任成本。从这个角度来看,代扣形式的无感支付与参与感是矛盾的。因此,我们就需要更多的互动来增加参与感、建立信任。

不是说互助代扣支付不好, 甚至代扣就是未来支付方案的发展方向, 但在此之前, 运营上的缺失可能会埋下隐患, 我们还需要做更多工作。

作者: 陈志恒; 微信公众号: 陈志恒, 欢迎交流与讨论~

题图来自 Unsplash, 基于 CC0 协议。