



# 银行与第三方支付博弈

热点讨论—银行与第三方支付的关系 ..... 1

    1.竞争情况调查分析 ..... 1

    2.银行竞争策略建议 ..... 2

    3.用户商户调研结果 ..... 3

双周新闻精粹..... 5

    国有大型银行动态 ..... 5

    商业股份制银行动态 ..... 6

    其它银行动态..... 6

    网上支付动态..... 7

艾瑞智慧产品介绍..... 8

王 芳   高级分析师  
cindy@iresearch.com.cn

蒋李鑫   分析师  
bryan@iresearch.com.cn

宫玲玲   分析师  
lillian@iresearch.com.cn



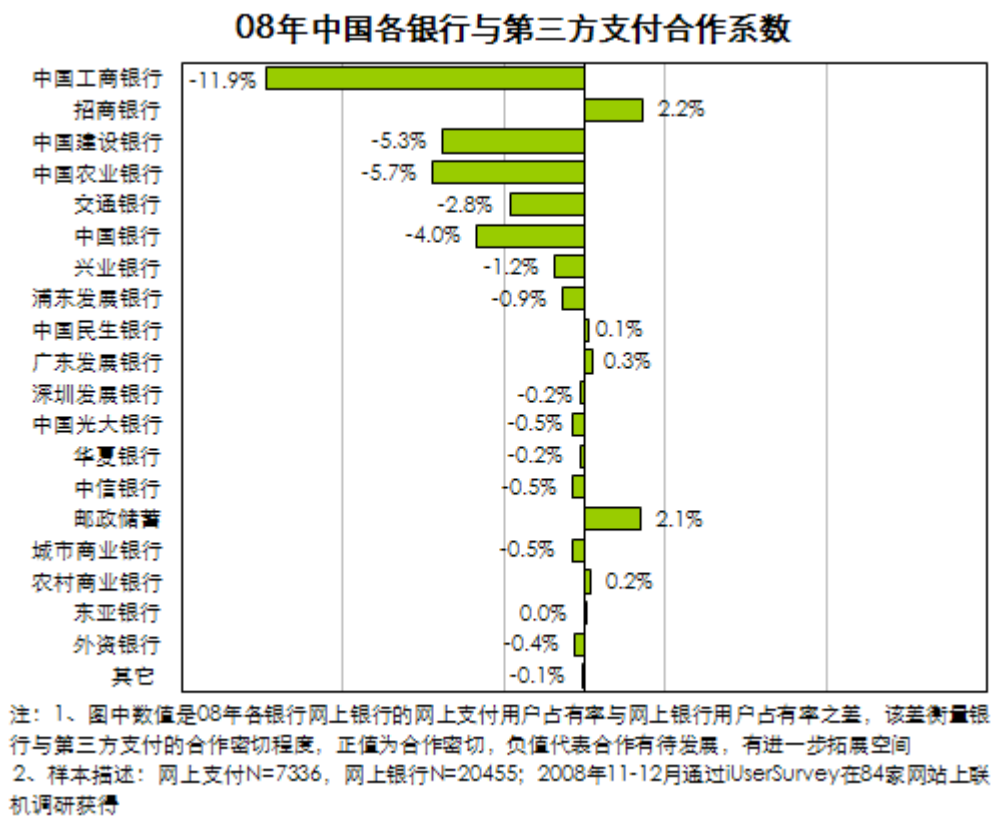
## 热点讨论—银行与第三方支付的关系

毋庸置疑，第三方支付的进入带动了网络支付行业的发展，而随着支付产业的发展以及业务规模的扩大，本应相对更弱势的第三方支付也凭借灵活、低费率和创新等特色冲击着银行的电子银行业务的发展。不少电子银行业务拓展人员表示：本应选择银行直连的商户在费率的诱惑下纷纷转投第三方支付公司。传统家电零售的“国美”和“苏宁”将来也会出现在电子支付行业？商户到底关心什么？银行未来只会沦为发卡机构还是有更多的发展空间？

艾瑞结合 08 年末进行的用户调研并在近期对多家有代表性的商户的走访，通过数据分析期望能给予银行从业人员一定启发。

### 1.竞争情况调查分析

艾瑞咨询定义各银行网上银行的网上支付用户占有率与网上银行用户占有率之差值为**银行与第三方支付合作系数**。系数为正，代表合作关系良好，该银行的网上支付用户占有率超越该银行网银占有率；系数为负，代表合作有待发展，负值越大代表合作拓展空间越大。艾瑞通过分析第三方支付与银行的合作系数发现：**四大行与第三方支付合作不足，招商和邮政合作相对充分。**



(1) 以工商银行为代表的国有四大行以服务大中型企业为主，在线下的支票汇票等业务，网上的 B2B 大额支付业务具有巨大的优势，又因其持卡人的数量较多，在扩展 B2C 商户和服务 G2C 支付的单位具有一定的优势。其劣势在于以传统的线下业务为主，2C 业务并不是其扩展重点。



(2) 以民生银行为代表的股份制（多为民营）全国性中小银行和以北京银行为代表的股份制地方性银行与第三方支付竞争的竞争更为直接和激烈。首先，中小银行大客户资源有限，中小企业也是其重点服务的对象；其次，中小银行重视 2C 业务，特别是为高收入人群服务；再次，中小银行以创新取胜，网上银行是中小银行发展的一个重点。中小银行的优势在于拥有特定的资源，如地方性银行和政府关系密切，且具有银行的资格，在某些特定行业拥有准入资格。当然，中小银行的劣势也非常明显，首先，其业务范围或区域受限；其次，用户规模较小。

(3) 以支付宝为代表的综合型第三方支付企业往往拥有母公司的支持，具有较强的互联网运营和电子商务运营经验，母公司平台能依附大量的用户，支付品牌具有一定的认知度。它以 C2C 为基础，是 B2C 领域和 G2C 领域有力的开拓者，在 B2B 领域也有一定的冲击力。其劣势在于在支付牌照未发之前，进入开拓一些行业具有政策风险。

中小型第三方支付相对综合型处于全面的劣势，其中最大的劣势在于用户黏性和品牌识别度的欠缺，某些中小型第三方支付平台虽然可以通过一段时间强势的营销推广活动提高自身知名度，但因其产品和服务的匮乏，用户黏性不够，使得在“用户为王”的互联网全面处于劣势。

网上银行与第三方支付不同细分市场竞争优势对比

	C2C 支付	B2C 支付	B2B 支付	G2C 支付
国有四大行网上银行	★★	★★★★	★★★★★	★★★★★
中小银行网上银行	★	★★★★	★★★★★	★★★★★
大型第三方支付	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★
中小型第三方支付	★★	★★★★	★★	★★
注：★号越多，竞争优势越大				
©2009.7 iResearch Inc.			www.iresearch.com.cn	

2.银行竞争策略建议

无论是从用户还是从商户角度出发，艾瑞发现第三方支付占据了价格、用户和匹配资源三大优势，而政策不明朗制约了其进一步发展。但对于银行而言，需要注意以下几点：

- (1) 此前银行传统存贷款业务更多的是企业求银行，而未来以电子银行为主的中间业务更多是服务的概念，相关业务人员应该转换思路；
- (2) 电子商务在中国还处于起步阶段，在众多电子商务企业中既有未来明星企业也不乏鱼目混珠者，银行在开拓业务同时需要对合作商户资质进行严格认证，避免由于商户问题带来风险；
- (3) 商户业务合作一定要秉持长期合作共同成长的态度，尽管部分商户会因为短期资费等比较实际的问题选择第三方支付，但与此同时更多商户还是希望找到的是共同成长的伙伴，而不仅仅是甲方乙方关系。

在以上注意事项基础上，艾瑞建议银行：

建议一：联合发卡增强利益相关性

值得学习的是招商银行、邮政储蓄，两者积极合作第三方支付，网上银行也随之得到较快的发展。其中邮政储蓄与支付宝共同推出的联名卡，取得了很好的市场效果。而在电子商务比较发达的韩国，网购支付在线支付占 70%，银行转帐 25%，手机支付 5%，不少购物网站和银行合作发行联名信用卡，持此卡支付直接优惠 5%推动了持卡银行电子支付业务的发展。

建议二：利用品牌优势拓展政府政务便民缴费等领域

数据显示，在各个应用领域中，仅网络购物领域，网上支付用户使用率高于网上银行用户使用率，应用程度高于网上银行，网络游戏和网络彩票处于均势，使用率相当，而网上银行在生活缴费、网络炒股、信用卡还款等多个方面绝对领先网上支付，且使用率差距较大，而在第三方支付发力较大的电信缴费、航空客票、旅游酒店预订领域，虽使用率依然有所差距，但是差距明显缩小。

08 年网上支付和网上银行用户在各应用领域的使用率的比较

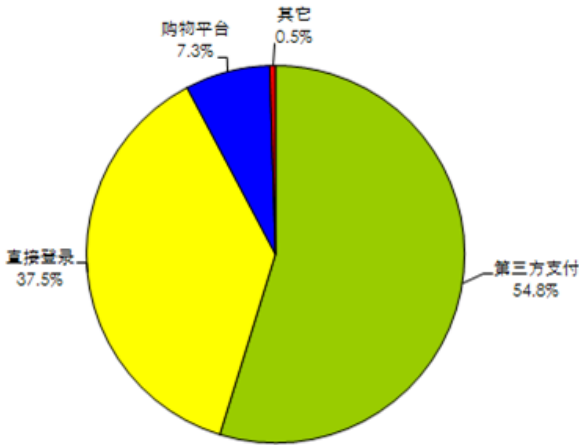
应用领域	网上支付用户使用率 (%)	网上银行用户使用率 (%)
网上支付强势		
网络购物	83.0%	70.0%
网上银行强势		
电信缴费	30.4%	35.0%
生活缴费	13.5%	26.9%
航空客票	11.0%	17.4%
旅游酒店预订	7.6%	10.3%
教育考试	7.0%	20.0%
信用卡还款	6.7%	29.8%
网络炒股	5.9%	30.6%
均势		
网络游戏	29.4%	29.5%
网络彩票	9.2%	9.3%
样本描述： 网上支付 N=10536，网上银行 N=20455；2008 年 11-12 月通过 iUserSurvey 在 84 家网站上联机调研获得.		
©2009.7 iResearchInc.		www.iresearch.com.cn

3.用户商户调研结果

3.1 用户：第三方支付拥有个人用户资源优势

艾瑞调研数据显示,08 年在使用网上银行完成支付缴费的用户中，有 54.8%的比重是通过第三方支付平台接入的，超过了直接登录网银进行在线支付的用户。在银行日益重视个人用户及重视网上银行建设的双重作用下，第三方支付的用户导入对银行的重要性极其明显。

08年中国网上银行支付的接入渠道



样本描述： N=15146；2008年11-12月通过iUserSurvey在84家网站上联机调研获得



### 3.2 商户：从商户选择看银行与第三方支付的关系

艾瑞近期电话调研较有代表性的 10 家涉及网上支付应用的企业，涉及的行业包括网购、航空、教育和游戏等。从调研结果来看，第三方支付在商户拓展上占据一定优势，除了费率比银行低外，第三方支付凭借积累的用户资源和营销推广渠道等增值服务以及产品服务的灵活深受商户青睐。如金鹿航空就表示和财付通合作，还能享受腾讯网的推广和 QQ 的广告资源，这点是他们选择腾讯的重要原因。

### 3.3 调研结果整理

#### 商户目前使用哪些支付方式？

调研的 10 家商户中，既使用网上银行直连又使用第三方支付的有 8 家。其中，工商银行是商户直连最多的银行（6 家），招商银行（5 家）；第三方支付连接较多的是支付宝（6 家）。艾瑞咨询认为，第三方支付逐渐被商户接受，特别是网购、游戏行业的商户。

#### 商户使用比例？

不同行业两者使用比例差别较大。与用户调研结论相符，网络购物、网络游戏领域第三方支付用户使用比例较高，其它领域银行稍显强势。

#### 商户选择支付方式考虑的因素？

用户量是商户选择支付方式的最主要考虑因素（9 家）；支付用户体验其次（7 家）；价格和资源并列关注因素第三（6 家），另外提到的因素还包括支付渠道的附加功能（如担保交易和信用支付），商户使用支付渠道的方便程度、支付渠道的品牌、对支付渠道的信任度、支付企业的合法性、技术等。**艾瑞分析认为，竞争较激烈的领域更重视用户量和用户体验；支付交易额较大的公司较在乎价格；而国有企业关注的视角更强调合法和技术。**

#### 商户为什么选择第三方支付？

第三方支付能连接多家银行节省直连成本（7 家），看中第三方支付的用户量（7 家），用户体验（6 家），看中第三方支付的营销推广（5 家），价格（4 家），附加功能（4 家）和资源（3 家）。

#### 商户为什么选择银行？

惯性（6 家），用户量（4 家），还包括财务部门的规范性、品牌和信任度等

#### 未来有什么改变？

商户普遍表示未来的改变取决于用户的需求。从目前来看，多数商户倾向于与第三方支付合作。

[访谈实录见附页，请点击](#)





## 双周新闻精粹

### 国有大型银行动态

#### 工商银行在线服务助力中小企业

用友伟库网在线财务管理软件已经与工行网上银行全面整合，并在工行全国范围内的所有网点部署完毕。本次在线服务的上线，主要针对个人和中小企业客户，将伟库网在线财务软件功能模块内嵌至工行网上银行服务中，由此，工行将通过与伟库网在线服务的整合，为企业客户提供在线财务管理和在线进销存管理等多种金融和财务服务。

(2009-7-22 金融时报) [详情点击](#)

#### 工行推出网银助手工具

为帮助网银客户更方便地使用“U盾”，中国工商银行依托微软全球领先的平台，率先在业界推出了“工行网银助手”工具，为网上银行个人和企业客户提供了一站式的安装和系统优化服务。

(2009-7-24 世华财讯) [详情点击](#)

#### 工行升级电子银行系统

中国工商银行发布公告称，为能向客户提供更加丰富便捷的服务，该行将于2009年7月18日至19日进行电子银行系统升级，推出个人网银精细化改造、网上公积金查询、手机银行（WAP）3G版功能扩充等多项产品和服务。

(2009-7-16 世华财讯) [详情点击](#)

#### 工行北京分行电子银行业务再创新高

截至6月末，工行北京分行实现电子银行交易额近13万亿元，新增个人电话银行客户、网上银行客户合计超过76万户，离柜业务占比更是达到71.16%的历史新高。

(2009-7-13 金融时报) [详情点击](#)

#### 中国银行与首都机场集团建战略合作伙伴关系

双方除了在北京首都国际机场三期扩建项目、昌北机场建设项目等重大项目上开展授信合作以外，还积极拓展存款、结算、债务融资、网上银行、个人金融、广告宣传等全方位业务领域，合作层次不断深入。

(2009-07-16 民航资源网) [详情点击](#)

#### 中行牵手阿里巴巴拓展网络融资

中国银行与阿里巴巴正式展开在电子商务上的合作。合作方式包括中小企业网络融资、小额卖单质押贷款、电子支付、网络营销、手机银行等多个方面。

(2009-07-24 21世纪经济报道) [详情点击](#)

#### 建行“完美金融体验全攻略”发布

建设银行深圳市分行近日发布了《完美金融体验全攻略》，帮助市民利用金融工具实现开源节流巧理财，运用网上银行、电话银行，足不出户地轻松管理个人的股票、储蓄存款、保险等家庭财产。

(2009-7-16 深圳商报) [详情点击](#)

#### 阿尔卡特朗讯助力中国邮政储蓄银行商业转型

阿尔卡特朗讯宣布，公司为中国邮政储蓄银行实施了一套创新的联络中心解决方案，以帮助其改善用户使用银行业务的体验。新的通信能力将帮助中国邮政储蓄银行推广信用卡及利用电话银行等新兴电子商务服务的方式降低运营成本，达到节省成本和增加收入的目的。

(2009-07-15 人民网) [详情点击](#)



## 商业股份制银行动态

### 招行为滇企提供超级网银 可跨行资金管理

招商银行向云南的广大企业推出了新一代"门户"级企业财资管理平台--超级网上企业银行，其最大的特点是可以实现多银行的账户管理、跨银行的资金汇划、跨银行的资金归集。

(2009-07-11 新华网) [详情点击](#)

### 民生银行开展网银个性化营销

民生银行开展了个人网银个性化营销，推出了第十一届全运会纪念版七彩 U 宝。纪念版七彩 U 宝是民生银行借助成为第十一届全运会唯一银行服务合作伙伴的契机，结合体育、公益和银行业务推出了具有纪念收藏意义的电子银行产品。

(2009-07-27 民生银行) [详情点击](#)

### 兴业银行电话银行 95561 全面升级

兴业银行电话银行 95561 实现了全面升级。升级后，兴业银行客户服务系统支持的座席容量、自助语音线路进一步扩充，市场营销能力、多渠道互动能力、交易类业务处理能力及运营管理水平得到进一步提升，初步建成集业务咨询与关怀、产品营销与交易、投资理财、个贷催收、VIP 增值服务等功能于一体的全功能综合化服务平台。

(2009-07-13 和讯网) [详情点击](#)

### 沪多家银行成立航运金融独立服务平台

新成立的中行国际航运金融服务中心包含了对航运企业的产品设计、客户营销、账户管理、结算服务、资金理财、融资授信、电子银行等一揽子企业金融服务方案，以及对航运从业人员的私人财富管理方案。交行、工行和光大银行将进行跟进。

(2009-7-13 金融时报) [详情点击](#)

## 其它银行动态

### 北京农村商业银行致力打造呼叫中心

为了以更好的客户体验来获取竞争优势，上马新一代呼叫中心已列入了北京农商行决策层的议事日程。

(2009-7-18 全球 IP 通信联盟) [详情点击](#)

### 宁夏银行网上银行正式开通

宁夏银行历经半年时间研制的网上银行 7 月 20 日正式开通。宁夏银行网上银行主要功能有查询、转账汇款、理财服务、代理缴费、贷款管理等。

(2009-07-21 宁夏日报) [详情点击](#)

### 台州市商业银行网上银行正式上线

台州市商业银行自开办电话银行、手机银行后，近日全新推出网上银行，由此，网上银行与手机银行、电话银行并驾齐驱共同组成台州市商业银行的“电子银行”。

(2009-7-11 中国台州网) [详情点击](#)

### 伊拉克运营商 Asiacell 提供手机银行服务

伊拉克移动运营商 Asiacell 表示，他们将成为该国第一家提供手机银行的移动运营商，该计划由 Amwal 发起。

(2009-07-16 C114 中国通信网) [详情点击](#)



## 网上支付动态

### 中移动拟推自有手机支付标准

随着 3G 的发展，中国移动手机支付市场越来越重视，自推支付标准的决心开始显露。联通目前在公司内部也在进行移动的尝试，包括通过手机进行门禁确认和小额支付等。上海电信 5 月 26 日率先推出手机订购和手机缴费业务，对于手机银行和手机刷卡等现金支付业务，上海电信目前也在进行技术性测试。

(2009-07-30 飞象网) [详情点击](#)

### 加密 SD 卡实现手机银行身份认证

CFCA 中国金融认证中心副总经理曹小青表示，手机支付安全性较互联网更弱，需要信息私密性和数据完整性的认证。中国金融认证中心正在尝试用加密 SD 卡方式实现手机银行需要的身份认证。

(2009-07-30 人民网) [详情点击](#)

### 新盈利模式试水 中移动涉猎手机钱包

中国移动已经确定在湖南、上海、重庆、广东四省市试点手机小额支付业务，技术和业务方案基本完成。今后四省市用户只需和移动签约，即可实现手机支付功能。余额用完后，可以通过营业厅、登录中移动网站或手机银行网充值。

(2009-07-17 经济观察报) [详情点击](#)

### 手机支付正发展 银联推出手付通

中国银联联合第三方支付瀚银科技推出“手付通”这项基于手机技术上的新型电子支付产品。目前，“手付通”向客户主打安全和大额银行卡支付这两大功能，可以提供信用卡还款、预约名医、账单支付、手机充值、公用事业费账单缴费和酒店约定等各种类型的现场支付。

(2009-07-13 青年报) [详情点击](#)

### “指付通”考虑绑定信用卡

电子银行的发展却给银行客户认证提出了新课题。目前，客户认证主要通过身份证、密码等，但是如果客户保管信息不当，就会出现假冒的情况。电子银行为非面对面的交易，身份认证的难度更大。而“指付通”指纹支付业务的推出就可以很好地解决这个问题。在上海，招行、工行、建行、交行等四家银行宣布全面介入“指付通”业务。如果应用效果良好，工行和招行会考虑推出信用卡绑定指纹支付业务。

(2009-7-14 国际金融报) [详情点击](#)

### 第三方支付工具的“中子效应”

电子支付技术正在改变金融行业固有的合作模式。目前国内几乎所有的商业银行都开办了电子支付业务，业务种类有网上银行、电话银行、手机银行支付等。而且有的银行开始给 B2C 商城提供可以和其他银行卡互联互通的支付工具，与支付宝等第三方支付公司形成直接的竞争；另一方面，大多数的银行亦敞开胸怀纷纷和第三方支付公司合作，支付工具不再像以往那样，被认为是占了银行手续费的便宜，它们之间的互惠互利效应，进一步加速第三方支付市场的增长。

(2009-07-18 21 世纪经济报道) [详情点击](#)





## 艾瑞智慧产品介绍

### iResearchCenter 银行版

电子银行决策信息智囊支持中心

艾瑞智慧 (iResearchCenter) 是根据艾瑞咨询集团多年互联网领域的研究积累和成果, 汇集互联网及相关细分热点领域丰富全面的行业数据、深入到位的专家观点和及时准确的信息资讯的智能决策支持中心。依靠专业的分析师团队和专家顾问团及数据信息库帮助企业及时了解产业动态、掌握竞争情报, 科学制定并优化商业决策, 获得发展先机。

#### 内容模块:

- 市场研究:
  - i. 资讯动态: 针对电子银行业最新动态和发展数据进行全面监测和观点提炼
  - ii. 发展数据: 银行及电子银行交易、品牌、产品、营销同业竞争监测及评析
- 银行研究 (自身银行和同业银行):
  - i. 交易监测: 对电子银行细分领域交易额、交易笔数、用户数监测数据
  - ii. 品牌监测: 银行及电子银行品牌及产品认知度、用户及媒体关注度和社区口碑关注度监测
  - iii. 网站监测: 银行官网和电子银行网页用户覆盖数、有效浏览时间、有效浏览页面、网站访问质量等指标监测
  - iv. 营销监测: 银行品牌及电子银行产品不同媒体投放费用、投放次数和营销创意
- 同业研究:
  - i. 网上支付研究: 网上支付行业、厂商研究及交易数据及银行合作监测
  - ii. 电子商务研究: 电子商务行业、厂商研究及交易数据及银行合作监测
  - iii. 银行电子商务研究: 银行电子商务发展及最新合作监测

#### 功能模块:

- 数据库: 不同纬度上百个细分指标的连续性采集监测
- 报告: 年度和季度报告、案例报告、新闻周报等不同类型宏、中、微观类型报告
- 沟通: 分析师及时即时互动交流沟通
- 培训: 专业系统化培训课程和资深讲师培训服务
- 沙龙: 围绕电子银行业内关心话题组织主题式沙龙

#### 主要提供:

- 电子银行业内最新行业及企业资讯深度解析
- 竞争者电子银行业务发展详细情况及自身定位
- 品牌和新产品整体营销方案和投放效果反馈
- 国内外电子银行最新产品创新动态跟踪和研究
- 相关产业及企业发展情况和关联性研究分析

#### 服务/咨询:

艾瑞市场咨询有限公司 北京

地址: 北京市朝阳区建国路 88 号 SOHO 现代城 C 座 1509 室, 100022

电话: 010-51283899-843 或 821

艾瑞市场咨询有限公司 上海

地址: 上海市徐汇区南丹东路 300 弄 9 号亚都商务楼 1008 室, 200030

电话: 021-51082699-业务部

艾瑞市场咨询有限公司 广州

地址: 广州市天河区林和西路 3-15 号耀中广场 707 室, 510620

电话: 020-38010229



附页

部分商户访谈实录

公司名称	芒果网	中国汽车模型网	四川航空
所在行业	仅次于携程和艺龙的旅行预订网站	汽车模型B2C第一， 中小型商户	地方航空公司
访谈人	市场合作经理	总裁	电子商务室主任
合作第三方支付	快钱、支付宝、财付通、环迅（银联以前有合作，但现在合作较少，因为银联的费用较高）。	支付宝、财付通和快钱。	银联。之后将与易宝、汇付天下、财付通、支付宝合作。
合作银行	招商银行1家	工商银行、农业银行、建设银行等7家。	工商银行1家
支付比例	第三方支付应用比例占到6成；招商银行占4成。	银行占大部分，其中工、农、建三家比例最大。第三方支付占小部分，其中支付宝用得最多。	各占50%。
选择原因	最初与环迅和银联合作是业务的需求，用第三方支付比较方便；后来与快钱、支付宝、财付通的合作是营销的原因，这几个第三方支付可以提供一定的优惠；另外第三方支付如财付通可以为公司提供一些渠道。应用招商银行直连的原因：招商银行的银行卡普及度较高。		选择第三方支付的原因是：用户多、用户习惯性；选择银行的原因：财务部门比较喜欢。因为第三方支付没有相应的立法，财务上缺乏保障。
考虑因素	最主要的是价格，其次是支付方式带来的资源。	客户最看重的主要是担保交易（交易是否安全、是否能够快速地解决问题、是否能够平抑客户心理的不安因素等）；费用是次要的因素。支付宝的费用为600元/年。银行与本企业之间没有收费关系，是客户与银行账户之间直接划拨。	最看重的因素是技术上是否有保障。服务是否周到、对行业及客户是否了解等。
未来变化	未来与第三方支付和银行的合作会不会发生改变要看用户的需求，公司不能单方面决定。	倾向于第三方支付，因为第三方支付更加便捷，对用户来说更加安全。随着业务量的扩大、客户的网络化倾向越来越强和电子商务的发展，与第三方支付的合作应该会越来越多。	公司要观察第三方支付与银行的博弈，但更倾向于第三方支付，因为第三方支付技术上更有保障，对行业和客户更了解一些，第三方支付会搞一些营销的活动，而且第三方支付可以为公司提供类似信贷的服务。