

推广公务卡给商业银行带来的机遇与挑战

■ 朱 凌

2005年5月,财政部、中国人民银行等部门联合发布了促进银行卡产业发展的若干意见,提出了鼓励推广公务卡的政策,要求各级政府部门及所属预算单位在行政经费、差旅费等公务支出中使用银行卡支付。随后,财政部和中国人民银行就公务卡的产品定义、管理制度和实施方案进行了积极探索,并于2007年7月联合发布了《中央预算单位公务卡管理暂行办法》,对公务卡定义、总体思路、基本原则、管理机制和改革步骤都作出了全面而详细的阐述,建立了我国公务卡业务的基本运行机制,成为公务卡业务有关各方研发和推广相关技术产品的基本依据。2008年1月全国公务卡改革试点电视电话会议提出,今年在所有中央预算部门(一级单位本级)和省级预算单位,全面推行公务卡改革试点;力争到2010年在全国建立起“使用方便、操作规范、信息透明、监控有力”的公务卡管理新机制,所有中央预算单位和地方省、市以及有条件的县都要推行公务卡管理。截至2008年5月底全国已发行公务卡315503张。

公务卡制度的推行不仅对财政部门 and 预算单位具有重要的意义,对商业银行来说也是一次难得的机遇。公务卡拥有特殊的财政管理属性,成为各家商业银行高度重视的一项业务。

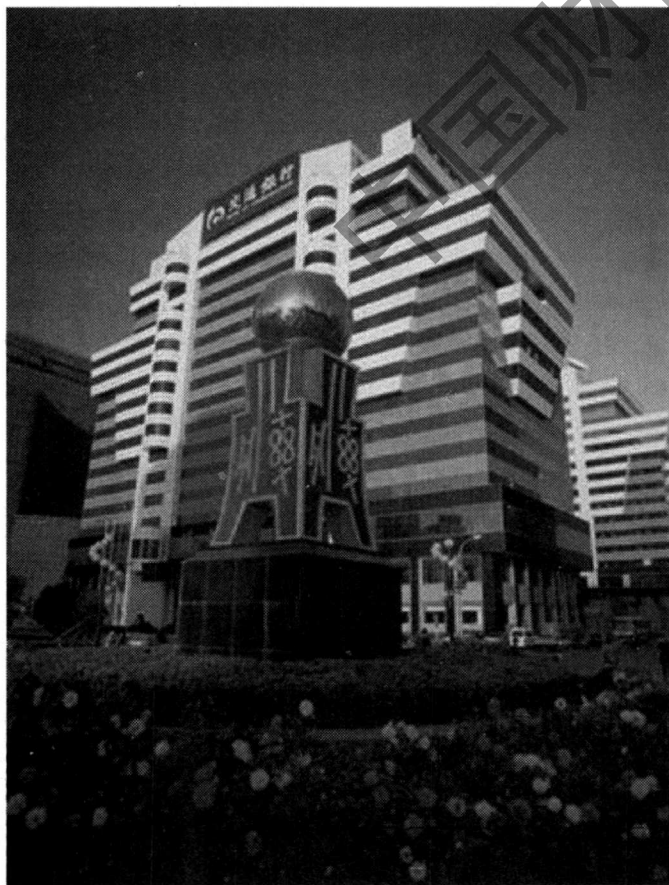
公务卡发卡业务在如下方面为发卡银行带来价值:一是优质的持卡人群体。广大的公务员群体无论从学历、收入、公务消费量、个人消费量、社会地位、资信风险等各方面看,都是潜在的高质量持卡人客群。二是发卡量提升。公务卡面向单位发行,每一家预算单位只能选择一家公务卡发卡行,一旦发卡,全员持卡。一次成功发行能够带来大量的持卡群体,能够有效带动发卡机构整体发卡量的提升。从另一个角度来讲,营销成本较低。三是卡均收益的提升。与普通卡相比,公务卡卡均交易金额高、活卡率高,因此发卡机构的卡均收益将得以大幅提升。四是客户忠诚度的提升。单位通过公务卡获得了额外的价值,因此单位对发卡机构的依赖程度较深,如果要变更发卡行,则会面临较大的工作量和机会成本。这意味着长时期内的客户忠诚度会很高。五是间接收益的提升。提升了发卡机构的品牌知名度和市场认同度,避免因缺乏有效产品和服务而流失高端客户的危险。发卡机构同时还可以充分挖掘客户资源价值,进行其他零售产品的交叉销售,不仅可以增加个人金融产品的销售机会,还可以在不增加销售成本的同时从这一特定客户群上带来更多的收益。

结合交通银行在公务卡业务推进

中的一些做法,我们认为商业银行在参与公务卡制度改革过程中应注意以下几个方面的问题:首先,要设计出满足要求的公务卡产品。公务卡不同于一般的贷记卡产品,既具有一般银行卡所具有的授信消费等共同属性,又具有财政财务管理的独特属性,同时还需要满足银联公务卡专用号段等特定标准要求。在产品功能设计上,要充分考虑财政监控、预算单位财务管理和公务员个人用卡便利等方面的因素。如交通银行公务卡不仅在收费标准上享有终身免年费以及免收同城溢缴款取现手续费、异地存款手续费、补办新卡工本费和挂失手续费等其他费用优惠政策,而且还支持每月固定账单日、免费账户变动短信提醒和到期还款日前5天友情短信提醒、地方公务卡特色卡面等个性化产品功能。其次,应建立起一套完善的公务卡支持系统并不断优化。公务卡支持系统是由预算单位财务人员进行公务卡消费支出审核和编制还款明细表的一套系统,操作便捷程度直接影响到预算单位财务人员在日常财务报销活动中的工作效率。如在中央预算单位方面,为了符合公务卡制度的各项要求,交通银行对20多个业务系统做了大量细致的改造,完成了中央预算单位公务卡支持系统的开发。在地方预算单位方面,由于各级地方财政的管理模式

各有不同,交通银行整理了基本的公务卡开卡和消费数据字段,并通过标准数据接口的方式将相关数据下发到各分行,分行根据当地财政要求自行开发公务卡支持系统,并调阅所有符合财务报销条件的公务卡交易数据。该系统开发模式不仅保证了商业银行后台管理的一致性,也极大地满足了各地财政的个性化要求。最后,应提升公务卡持卡人群体的服务层次。因公务员具有学历高、收入稳定、公务及个人消费量大等原因,各商业银行普遍将其列为优质客户对待。而公务员在卡片申办、额度分配、客户服务等方面提出的个性化要求,也需要商业银行提升服务水平。

作为一项新兴的贷记卡产品,商业银行在推广公务卡业务时仍然面临着一些问题,这些问题的解决不仅需要商业银行自身的努力,还需要管理部门给予一定的政策支持。



一是统一技术平台与各级各地财政特色模式的矛盾。由于开发具有特定功能的公务卡产品以及公务卡支持系统是一项成本巨大的工程,不仅涉及具体的成本投入,还涉及银行内部多个部门的人力物力协调,因此,这项投入能否实现盈亏平衡,关键在于能否实现规模效益。但是由于我国实行一级政府一级财政的管理体制,各地在具体的财政财务管理方法上并不完全一致,改革步调也存在先后。银行为中央预算单位开发的公务卡支持系统无法直接用于地方财政公务卡,各地财政的系统解决方案也不一样。有的是由商业银行在财政国库授权系统中自主开发公务卡模块;有的是由商业银行向当地银联提供公务卡相关数据,再由银联与财政建立数据接口;有的则是通过报账系统实现公务支出报销。在公务卡产品方面也遇到同样的问题,部分地方财政提出具有地方

特色的公务卡卡面需求,并要求各代理银行在当地发行公务卡必须采用该卡面。截至目前,交通银行地方特色卡面已多达7种,而且随着各地公务卡的推进,这个数目仍在增加。为了满足各地财政公务卡改革的特色需要,商业银行在系统开发、产品管理等方面不断追加成本,大量的个性化要求同时增大了后台很多管理成本和压力。

财政部门有必要进一步加强在全国各级各地财政推行公务卡制度标准的力度,推动地方财政在管理原则、技术标准上向中央靠拢。这样一方面有利于全国财政财务管理的标准化和透明化,也有利于银行摊薄开发和服务成本,从而有余力不断更新技术和进一步提升服务水平。

二是公务卡财政工具属性与贷记卡综合收益的矛盾。公务卡产品由于具备财政工具属性,且相关系统由银行开发完成后无偿地提供给预算单位使用,因此,公务卡具有公共产品的特征。公共产品往往需要政府加以扶持和补贴。在现阶段还未产生有效的效益平衡机制的情况下,有关部门可允许发卡行通过公务卡向持卡人提供更全面的消费信贷和综合理财服务,从而通过综合收益贴补银行在公务卡系统开发和运营阶段投入的巨额成本。

三是公务卡制度的推广和用卡环境相对落后的矛盾。公务卡的结算范围为预算单位日常公务支出,包括差旅费、会议费、招待费等日常公用和零星购买支出,这些公务消费需求涉及交通、餐饮、酒店、零售等各领域,遍及中小城市、县城乡镇等地方。虽然经过了几年的用卡环境建设,但仍存在特约商户总数偏少的情况,很多地方仍不能刷卡,严重阻碍了公务卡的推广和使用。这需要相关部门牵头制定相应奖励优惠政策,提高收单商户开办银行卡受理业务的积极性。各商业银行也应从大局出发,特别在机票、酒店等公务消费的重要商户加大开发力度,进一步拓宽公务卡受理渠道。

(作者单位:交通银行太平洋信用卡中心)

责任编辑 赵军