

水滴筹试点收取 3% 的服务费 影响几何?

■ 本报记者 王勇

“

近日,水滴筹试点收取服务费的消息引起关注。据了解,这一试点从 2022 年 1 月开始。水滴筹在个别城市试点对单个筹款项目收取 3% 的服务费(最高不超过 5000 元)。加上第三方支付平台扣除 0.6% 的渠道手续费,对于筹款用户而言,实际上需要付出 3.6% 的费用。

在此之前,2021 年 11 月 30 日水滴公司发布第三季度财报时还强调,水滴筹坚持零服务费模式,没有从医疗众筹业务中获得任何收入。

水滴公司为什么会放弃从上线以来坚持的水滴筹零服务费模式,这对水滴筹的发展乃至整个互联网个人大病求助行业会产生怎样的影响?

记者联系了水滴筹,得到的回复是‘水滴筹收取服务费是为了维持平台日常运营和客户服务,达到可持续发展的状态。’

如何收费?

针对水滴筹收取筹款用户 3.6%“手续费”的说法,水滴筹业务负责人郭南洋表示,水滴筹仅对单个筹款项目收取 3% 的服务费(最高不超过 5000 元),“0.6% 是第三方支付平台扣除的渠道手续费,在用户捐款时就会自动扣除,并不是水滴筹收取的。”

实际上,第三方支付平台扣除的 0.6% 的渠道手续费自水滴筹上线时就一直存在,据水滴公司联合创始人、水滴筹和医疗事业群总经理胡尧介绍,2020 年 1 月以前,这笔费用一直是由水滴公司承担。

也就是说,2020 年 1 月以前,用户在水滴筹筹到多少资金就能够拿到多少资金。2020 年 1 月以后,水滴公司不再承担这 0.6% 的渠道手续费,而是由用户承担,并一直延续至今。

此次试点收取的 3% 的服务费则才是水滴筹所收取的费用,此前从未收取过。据水滴公司介绍,目前只是在个别试点城市开展,将根据用户的意见和建议来持续改进现有方案。

具体来说,在试点城市,服务费收取标准是,单个筹款项目收取 3% 的服务费,同时设定了 5000 元的上限,对于超出 5000 元服务费的部分,水滴筹将采取免除政策。

按照这一标准计算,当用户筹款总额为 10000 元时,水滴筹将收取 300 元的服务费;当用户筹款总额大于等于 16.67 万元时,平台将统一收取 5000 元服务费。“在筹款服务的基础上,我们还将向用户提供专人客服响应、快速审核、快速提现、筹款加速及推广辅导等服务。”郭南洋表示。

为什么收费?

水滴筹上线五年多一直坚持零服务费,2020 年 1 月之前甚至替用户承担的 0.6% 的支付渠道手续费,为什么会在 2022 年开始改变这一策略呢?

据郭南洋介绍,水滴筹收取的服务费主要用于筹款服务而产生的各种成本,包括平台的开发和运营、筹款顾问的薪酬及其他运营相关的成本。水滴筹上线五年多时间,水滴公司为水滴筹承担的各种成本累计数亿元。

既然已经承担了 5 年,为什么水滴公司不继续承担下去?一个重要背景是 2021 年 5 月,水滴公司上市后,连续几个季度的巨亏导致股价大幅下跌。

水滴公司招股书显示,2018 年、2019 年、2020 年净亏损分别为 2.09 亿元、3.22 亿元和 6.64 亿元。

水滴公司财报显示,2021 年前三个季度净亏损累计超过 16 亿元,全年净亏损较 2020 年大幅增长已成定局。

水滴公司上市的发行价是 12 美元,3 月 10 日收盘价为 1.360 美元,跌掉了 88%。如果延续 2021 年的亏损势头,水滴公司不仅股价无法上涨,是否能够生存下去都要打问号。

在水滴公司的主要业务板块中,能够带来管理费收入的水滴互助在去年 3 月已经关停,水滴保的收入虽然保持增长,但需要投入巨额的销售和营销费用,水滴筹不产生收入且需要大量投入以维持运营。

前几年,水滴筹的页面可以展示水滴保的保险产品广告,吸引捐款用户购买保险,为水滴公司带来保险销售的佣金,用于补贴水滴筹。但去年,互联网保险行业迎来了一系列严格的监管政策,靠卖保险也无法覆盖水滴筹的运营成本。

大病筹款的运营成本中,线下筹款顾问的人力成本和费用占大部分,为了缩减成本,去年多家大病筹款平台都取消了线下服务。

水滴筹相关人士表示,需要筹款的大病患者大多数来自三线以下城市,完全靠自己或患者家属独立操作,筹款速度和筹款效果都会大打折扣。对于大病患者,线下筹款顾问能够提供面对面的服务;对于筹款平台,线下筹款顾问起到了第一道风险拦



水滴筹 首页 公示系统 更多

水滴筹 大病救助平台 1对1答疑 发起筹款

获得多家机构累计16亿元投资

Tencent 腾讯 Swiss Re 招商证券 HOWEY CAPITAL IDG Capital

GARIBOLDI CAPITAL 美团 蓝鼎 ZhenFund

创客工场 中金资本 CICC CAPITAL 启赋基金 light-capital

多位互联网大佬力挺 下载APP 申请大病筹款

截的作用,核实筹款人的患病和治疗情况,能够避免有人用假病历发起筹款。

线下服务必须要维持,成本又不能靠其他业务来输血,水滴筹自己创造收入来维持平台运营也就成为必须面对的问题。

影响几何?

值得一提的是,在水滴筹发展早期,零服务费和筹款顾问团队是水滴筹规模迅速扩大

并赶超同行的“利器”。

水滴筹上线之前,互联网大病求助平台一般收取 2%—5% 不等的服务费。水滴筹上线即宣布不收取服务费,相当于平台出资补贴筹款人。这一举动迅速为水滴筹赢得了大量的用户和口碑,最终迫使其他筹款平台纷纷跟进,不收服务费成为整个行业的惯例。

但是,零服务费让许多筹款人和捐款人认为水滴筹是个慈善组织,当媒体爆出水滴筹

在医院扫楼推广、水滴筹通过卖保险挣钱、水滴公司赴美上市等消息后,让社会大众有了被欺骗的感觉,引发了大量质疑和批评之声。同时,也对大病救助类慈善组织产生了冲击,引起了关于商业和公益、效率和成本的讨论。

水滴公司作为一家商业公司,经营带有公益属性的大病筹款业务,支持者认为水滴用商业的手法做公益的事情,是创新;批评者认为水滴打着公益的旗号赚取商业利益,不道德。

就这样,水滴筹在毁誉参半的情况下运转至今。截至 2021 年 9 月底,水滴筹已经累计帮助 220 多万大病患者筹集超过 457 亿元医疗资金。

从零服务费到 3% 服务费,对于水滴筹无疑是一次很关键的转变:筹款人和捐款人会有什么样的反应、其他筹款平台是跟进还是“以彼之道还施彼身”、慈善领域的监管部门如何看待?

或许是考虑到这些因素,水滴筹目前只在一些城市试点服务费。水滴筹相关人士再三表示,服务费用于维持平台日常运营和客户服务,并不以盈利为目的,“之所以定 3% 的收费标准也是经过反复核算,预计能大致覆盖运营成本。”

不过,按照水滴筹每年筹集 100 亿元来计算,每年的服务费收入可能接近 3 亿元(因为单个项目有最高不超过 5000 元的上限),这笔收入是不是需要像慈善组织那样接受审计和公众的监督?

商业公司收取服务费来维持平台运营,原本无可厚非。之所以会有种种疑虑,其原因在于,作为新生事物,相关管理规范不够完善。

2020 年 10 月发布的慈善法执法检查报告明确提出,要适时修改慈善法:增加网络慈善专章,系统规范网络慈善的定义边界、募捐办法、法律责任,明确个人求助的条件和义务,加强平台责任、审查甄别、信息公开、风险提示和责任追溯。

2022 年 3 月 8 日上午,十三届全国人大五次会议在北京人民大会堂举行第二次全体会议,受全国人大常委会委托,全国人大常委会委员长栗战书向大会作《全国人民代表大会常务委员会工作报告》。报告明确,2022 年全国人大常委会预安排审议 40 件法律案,其中包括修改慈善法。

期待慈善法的修改能够早日完成,以回应互联网衍生的新挑战,促进互联网个人求助行业的规范、健康发展。