

过去两年，银行板块“低估”是大多数机构的共识：净利润多的是20%以上的增长，PE却只有个位数，许多家银行还处于破净的状态。就银行们经营情况的具体成色，我请教过银行工作的同学。讨论下来，没有结果。

话分两头，假设大家手中有1000元钱，按惯例，每个月回馈给长期来往的一个客户0.01元。短期来看，是不是没什么压力？长远来看，是不是可以保持客户的忠诚度？

每个月，招行对于金葵花客户（净资产50万+，好像工资卡也能升级）一直有几个福利：

1.赠送1000~8000微克不等的黄金（约0.4~3.2元），这有吸引用户在招行买Gold的作用。

2.优惠早餐，仅需3元，免运获得两小瓶星巴克咖啡或是一些零食。这有打通网上商场的目的。

3.还款金，5元。进一步增加用户的黏度。鼓励用户使用招行本行的还款方式。

天下没有免费的午餐，招行的上述福利都带着明确的目标。同时，福利是限量的。印象中每个月加总各有数万份。

本着羊毛不薅白不薅的原则，我每个月都会领一领。昨天（3.1），招行例行放出福利额度。领完黄金，在下发现，3元的优惠早餐和5元的还款金的图标都消失了。

根据业绩快报，招行2021年利润（未经审计）是1480余亿，增幅超过20%。现在把金葵花用户的百万或者千万福利砍掉，是不是类似于我们前面提到的手握1000元钱，却不再反馈客户0.01元？

事实摆在前面，人们可以有不同解读。

在下先是对招行业绩的成色犯嘀咕。他们聘用了大量专业人士，发布的财报肯定合法合规的。我只是好奇，是否有一些我们没有注意到的事情？

再就想，招行的做法或多或少会流失一部分客户（不单单金葵花福利削减，从去年起，生日月的积分兑换、十元风暴等也越来越鸡肋）。这些流失的客户是不是其他注重服务的中小银行的机会？

当然，**从好的方面来说**，削减开支是对股东最好的回报。同时，过精细日子有助于在业绩无法强劲增长的时候，顺利由奢入简。

兵无常势，水无常形。

