

互金平台发力消费金融 非标准化成突围关键 | 大数据 金融业转型的创新动能

JIEYUE 捷阅 QUARTERLY

INTERNAL
MAGAZINE

捷越联合内部刊物

2016年 8月 —— 10月 第14期

www.jieyuechina.com

2016 ISSUE
08-10

互联网金融 一段指向诗歌和远方的征程

在这段通往诗和远方的道路上，没有一颗自律的心、合规经营的信念和严控风险的决心，是无法到达远方，永远不可能实现初心的。P12

P2P行业的
突围之路

P32

Points 高管专栏

10 / 互金平台发力消费金融 非标准化成突围关键

Top Story 封面故事

14 / 监管降临 终结野蛮生长
16 / 自律，让进步步伐更加稳健
19 / 打一场有准备的战争——锻造无坚不摧的捷越内控体系
22 / 打硬仗，要有好武器——捷越铸就严谨的风控体系
26 / “千里姻缘一线牵” 捷越搭起借款人与出借人的桥梁
30 / 大数据 金融业转型的创新动能

Industry Feature 行业特写

34 / P2P 行业现状
39 / 暗战：场景化创新
41 / 我们需要多样的金融生态圈

JY-Team 捷越人

50 / 成功与失败，只差一点坚持
——访捷越财富北区白山营业部理财经理闫丽
53 / 想当将军的好士兵
——访捷越普惠河南分部信阳营业部客服黄玲
56 / 捷越财富精英俱乐部星级会员风采
66 / 相约总部，放飞梦想
——“捷越普惠行政系统岗位综合技能培训”在总部举行
68 / 涂鸦
70 / 忆中秋 市井望月
71 / 在你的领域里做到极致
72 / 人在重庆
75 / 沐雨临风 兀自静开
76 / 天使降临人间
78 / 巧用“非关联性”心理效应
80 / 十二星座理财技能大起底
83 / 客服小故事
84 / 编辑部的故事



G20 峰会

9月4日，G20领导人峰会在杭州开幕，中国国家主席习近平在开幕致辞中强调，面临挑战，我们应该创新发展方式，挖掘增长动能。通过创新、结构性改革、新工业革命、数字经济等新方式，为世界经济开辟新道路，拓展新边界。

众所周知，全球金融危机爆

发以后，G20峰会一直把推动全球经济复苏作为最主要的议题，共同商讨克服危机的办法与对策，取得了一定成绩，全球经济也正在朝着复苏的方向前进。但是，由于全球经济也面临着结构性矛盾和瓶颈，面临着增长方式落后带来的经济增长潜力不足。因此，复苏的动力明显不强，复苏的效果也很难显现。中国作为全球第二大经济体，显然也受到了这方

面因素的影响，遭到其困扰。也正因为如此，G20峰会在杭州召开，毫无疑问会成为中国向世界传递创新信号的机会，成为中国向世界表达创新决心的平台。而供给侧结构性改革的提出，则是中国在“创新增长方式”方面提出的最具针对性的措施。

G20杭州峰会是今年中国最重要的主场外交，也是近年来中国主办的级别最高、规模最大、影响最深远的国际峰会。中国国家主席习近平出席了峰会并主持峰会欢迎仪式、开幕式、五个阶段

会议、闭幕式等十余场活动，与各方一道共商世界经济合作大计，共襄全球发展盛举。这是中国首次举办G20峰会，也是近年来我国主办的级别最高、规模最大、影响最深远的国际峰会。在当前全球经济发展乏力、金融动荡、保护主义抬头的背景下，中国作为G20轮值主席国，第一次引导和主持全球治理的顶层设计，毫无保留地贡献自己的治理智慧，这不仅是近年来中国最大的公共外交事件，也是中国在国际舞台上最重要的一次展示。^[1]



保监会发布保险业“十三五”规划 将加大互联网保险试点

保监会于8月31日公布了《中国保险业发展“十三五”规划纲要》(下称“保险业十三五规划”)，这是自今年3月初保险业“十三五”规划编制工作启动后，历时近六个月后终于出台并公布。保险业十三五规划提出，到2020年全国保险保费收入争取达到4.5万亿元左右，保险深度达到5%，保险密度达到3500元/人，保险业总资产争取达到25万亿元左右。

根据保监会数据，2015年全国保费收入2.4万亿元，同比增长20%。其中，财产险保费收入7995亿元，人身险保费收入1.6万亿元，同比分别增长11%、25%。

今年上半年保费收入已经达到去年全年的79%，以去年的保费收入来看，2020年4.5万亿的保费收入目标是2015年全年收入的1.8倍，依照这一目标，全国保费收入要在未来五年里年均增速要达到36%。

值得注意的是，保监会在十三五计划中提出将扩大专业互联网保险公司试点，发展自保、相互等新型市场主体，不断丰富新业务形态和新商业模式。^[1]



网贷监管细则落地

8月24日，银监会、工信部、公安部及网信办联合发布《网络借贷信息中介机构业务活动管理办法》(简称《办法》)。在2015年12月，国务院法制办网站上发布了该管理办法的征求意见稿，经过8个月的反复讨论，网贷管理办法最终落地成型。

《办法》主要内容

《办法》总共八章47条，具体内容如下：

一是界定了网贷内涵，明确了适用范围及网贷活动基本原则，重申了从业机构作为信息中介的法律地位；

二是确立了网贷监管体制，明确了网贷监管各相关主体的责任，促进各方依法履职，加强沟通、协作，形成监管合力，增强监管效力；

三是明确了网贷业务规则，坚持底线思维，加强事中事后行为监管；

四是对业务管理和风险控制提出了具体要求，规定实行客户资金由银行业金融机构第三方存管制度，明确规定了同一借款人在同一网贷机构及不同网贷机构的借款余额上限；

五是注重加强消费者权益保护，明确对出借人进行风险提示及纠纷解决途径等要求，明确出借人应当具备的条件；

六是强化信息披露监管，发挥市场自律作用，创造透明、公开、公平的网贷经营环境。网贷机构应履行信息披露责任，充分披露借款人和融资项目信息，定期披露网贷平台有关经营管理信息。

为避免《办法》出台对行业造成较大冲击，《办法》作出了12个月过渡期的安排，在过渡期内通过采取自查自纠、清理整顿、分类处置等措施，进一步净化市场环境，促进机构规范发展。^[2]



五大行半年新发信用卡逾 2800 万张 建行增速居首

上市银行半年报基本出炉。其中，在互联网透支工具频出的大背景下，银行信用卡会否被这些工具替代，信用卡未来会如何发展等热点问题，引起业内广泛关注。从中报数据来看，信用卡似乎正迎来第二春。截至 8 月 31 日，媒体统计 A 股上市银行中报数据发现，今年上半年，上市行信用卡发卡量、消费额、新增客户等多项数据均保持较快增长。具体而言，国有五大行信用卡发卡量较年初新增超过 2800 万张，同比去年上半年增长 4377 万张，其中，建行增速最快，增速为 18.40%；股份行方面，中信、光大信用卡发卡量同比增速均超过 20%，分别为 24.40% 和 23.60%。

光大银行信用卡相关人士分析表示，庞大的

消费需求和坚实的政策保障，为信用卡产业发展提供了强劲的动力；互联网技术的迅速崛起，尤其是国家“互联网+”行动计划的提出，为信用卡带来了重新定义整个产业发展的新契机等。

近年来，互联网金融平台不断推出透支产品，比如蚂蚁花呗、京东白条等。对此，上述光大银行信用卡相关人士坦言，两者之间相互补充，共同助推中国消费金融业的发展。“互联网+”是未来信用卡转型升级的方向。与其他产业相比，信用卡与互联网具有高度一致的业务本质，高位重叠的目标客群，目标一致的发展方向，融合互联网基因的优势得天独厚。未来信用卡与互联网的深度融合是大势所趋，银行要以发展“互联网+”为主体，以跨界融合和“场景化”为着力点，借跨界“场景化”的业务模式，带动信用卡实现新一轮的规模效应增长。■



国美电器半年报：线上销售增长 63.01%，线下门店销售减少 9.93%

8 月 29 日，国美电器发布半年报。报告显示，其上半年销售收入约 353.12 亿元，较去年同期 316.92 亿元增长 11.42%。线上线下交易总额与去年同期相比增长 21.67%。半年报指出，报告期内，集团将战略重点放在新场景门店与发展电子商务两方面。近半年来，国美在消费金融方面也有布局。有报道称，其消费金融产品美易分已基本覆盖全国的国美门店。同时，国美正在推行 10 万+ 微店计划。



奇虎 360 进军消费信贷，将上线 360 借条

近日消息，奇虎 360 公司旗下的互联网金融平台 360 金融即将上线一款消费贷款产品 360 借条，主要为用户提供消费信贷服务。根据 360 金融微信公号内容介绍，在产品研发方面，360 借条已进入上线前的测试阶段，预计 9 月初启动首批白名单用户进行放款。从具体操作来看，360 借条借助的是 360 集团的互联网安全技术和大数据技术，对用户授信时，360 借条将通过 360 旗下的第三方信用评估及管理机构 360 信用，根据用户的信用风险、支付习惯、消费情况等综合考虑，并授予用户相应的消费额度。



“半年十倍股”的宜人贷 12 个交易日跌去 52%

美东时间 9 月 1 日，宜人贷再次大跌 15.32%，收盘价为 20.40 美元 / 每股，至此，宜人贷股价较 8 月 19 日最高值的 42.34 美元已跌约 52%。8 月 24 日当天，《网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法》发布后，“半年十倍股”的宜人贷收跌 22%。业内观察人士认为，宜人贷股价的下跌，也受近日被提请集体诉讼一事影响。



趣分期谋划入股某持牌消费金融机构

9 月 2 日，有报道称，转型升级的趣店集团正谋划入股某持牌消费金融机构，以加强在 Fintech 领域的布局。有媒体向趣店集团确认，集团内部人士没有否认。并表示，趣店集团其实铺垫很久了，2015 年就在测试业务，以前大众认为趣分期是一家校园分期平台，但现在必须得说明趣店集团是面向非 5 亿信用卡人群的消费金融公司。“布局毕业生市场是我们很早的规划，这次转型能够顺利，其实有着很长时间的铺垫。”内部人士称。



肯德基母公司百胜将向蚂蚁金服和春华资本出售 4.6 亿美元股权

据华尔街日报援引知情人士称，百胜餐饮集团（肯德基和必胜客母公司）已与春华资本和蚂蚁金服达成协议，将在分拆中国业务期间出售 4.6 亿美元股权。春华资本由曾任高盛集团合伙人兼大中华区主席的胡祖六创立。



美国大通银行开辟全新汽车贷款在线平台

近日，美国大通银行推出了一个全新的汽车金融服务在线平台。客户可以通过这项服务综合考量他们对车辆的优先选择，在网上找到匹配的车辆，同时获得贷款支持。客户还能比较其他消费者支付的金额，同时还能通过 Chase.com 来联系银行网络中 1.4 万家汽车经销商中的任意一家来帮助自己完成交易。据悉，Chase Auto Direc 目前在美国的 30 个州都能使用，并且将在 2017 年年初分阶段推出进一步的服务。

受英国央行降息影响
网贷平台 Zopa 下调贷款利率

近日，英国 P2P 网贷平台 Zopa 宣布将贷款利率下调 0.2 的百分点。Zopa 表示，与以往不同，此次央行的降息不仅对银行，对网贷行业也产生了很大的影响。Zopa 的 CPO Andrew Lawson 表示：“现在全国各地的贷款公司已经将贷款利率下调 0.1 到 0.3 个百分点不等。银行的利率已经处于历史最低点，对于平台来说，只有不断获得高质量的借款人才保持高竞争力。”

Android Pay 今年将正式登陆日本市场

根据业内人士消息，三菱日联金融集团联手互联网巨头谷歌，最早今年秋天在日本推出其电子钱包业务平台。在谷歌的主要竞争对手苹果正在利用 Apple Pay 进一步巩固日本市场时，谷歌也对这个市场发起冲击。两大主导智能手机运营系统的巨头陆续登陆，预计会给日本当地公司带来不小的竞争压力。目前日本使用较广的是 Suica 交通智能卡和 Rakuten Edy 电子货币等专注于当地市场的服务。谷歌和苹果的平台如果可以在足够多的店面使用，将会改变现有市场格局。

JIEYUE 捷阅
QUARTERLY

INTERNAL
MAGAZINE

捷越联合内部刊物
2016年 8月 — 10月 第14期
www.jieyuechina.com

2016 ISSUE
08-10

Publication Date 出版日期	2016 年 10 月 October 2016
Produced by 出品	北京捷越联合信息咨询有限公司 Beijing Jieyue United Information Consulting Co.,Ltd.
Created by 出版单位	学习与发展中心 Learning & Development Center
Executive Editor 总编辑	王晓婷 Judy Wang
Deputy Chief Editor 副总编辑	张雅琚 Yajun Zhang
Editor 编辑	唐敏 Min Tang 闫昭 Zhao Yan
Graphic Designer 平面设计	朱甜 Tian Zhu
E-mail 投稿邮箱	zhaoyan@jieyuechina.com
Web 网址	www.jieyuechina.com
Address 地址	北京市东城区朝阳门内大街 银河 SOHO 大厦 A 座 10 层 10/F tower A Galaxy SOHO Chaoyangmen Nei Street, Dongcheng District,Beijing,China
Zip Code 邮编	100010



捷越联合公众号



学习与发展中心企业号



学习与发展中心公众号



捷越合规公众号



捷越会员微服务公众号

互金平台发力消费金融 非标准化成突围关键



创业型的互金平台怎样才能抓住仅有的可能的 1% 的市场份额呢？

■文 | 袁成龙 向上金服 CEO

消费金融由来已久，中国已经有很多公司从事这方面的业务，想要在消费金融领域有所突破，我认为非标准化是成功突围的关键。

目前，拉动 GDP 的三驾马车——投资、消费、进出口，已经从过去的并驾齐驱转变为一马当先，消费这架马车已经跑到了前面。而消费金融的下半场，有很多巨头、企业在做，传统创业型的互金平台想要在竞争激烈的消费金融领域分得一杯羹，需要通过科技构建征信差异化，通过场景打造垂直领域的先发优势才能生存。

金融发展是随着两个因素在不断发生变化：首先是科技创新，过去 10 年的科技创新，让以前很多无法实现的金融业务已经开始变得可行，最典型的如人脸识别技术，让我们可以通过线上的方式识别个人，可以做一些以前只能通过接触式才能去做的金融业务；其次是经济转型，扩大内需，刺激消费成了拉动经济发展的主要动力，这也是时代的风口。这两个因素催生了金融的变革，让我们从早期的抵押式贷款开始逐步的转向线上的、互联网上的小额普惠的贷款模式。

2015 年，最终消费对于社会经济增

长的贡献率超过了 66%，比 2014 年提高了 15.4%，源自于艾瑞咨询的研究报告显示，中国的消费信贷余额的规模以及增长率，从 2010 年的 7.5 万亿增长到 2015 年的 19 万亿，预计到 2019 年可能会达到超过 40 万亿，基本上每年有 20% 的增速。通过宏观经济环境，包括经济增长的新引擎，可以看出，消费金融市场有非常大的发展空间，消费金融的需求存在很多值得发掘的领域。

2015 年 6 月，李克强总理在国务院常务会议上明确，将消费金融公司的试点扩大到全国范围，增强消费对金融的拉动力。无论是传统的互联网公司，还是零售企业，包括线下零售还有电商零售，都已经开始布局消费金融。针对创业型的互金平台而言，机会到底有没有？在哪里？首先可以确定的是，互金平台所占的市场份额可能会比较小，有可能只能够占到 1% 的市场份额，但即使 1% 也足够巨大。2015 年消费金融市场规模余额 23 万亿，1% 的也有 2 千多亿的份额，但作为创业型的互金平台在消费金融市场存在天然的弱势和短板。

消费金融一边是消费，一边是金融，在消费上面创业型的互金平台缺乏场景化入口，本来不是卖东西做零售的，没有这个场景，只能寻求合作。另外，创

向上金服 CEO 袁成龙在 2016 中国互联网金融高峰论坛的主题演讲

业型的互金平台做金融，无非就是提供资金，做互联网理财。这种情况下，实际上缺少客户流量。这就是说，创业型的互金平台做消费金融的时候，一方面，消费场景缺失，另外一方面，客户流量薄弱，这个是两个短板，这决定了创业型的互金平台做消费金融所占据的市场份额是非常有限的。

但有限的市场份额它的绝对数实际也不小，一方面，2015 年消费信贷余额是 23 万亿，即使创业型的互金平台只有 1% 的市场份额，也应该有 2300 亿的绝对市场可供发展。再有我们和欧盟的消费金融的渗透率相比有很大的空间，欧美的发达国家消费金融的渗透率普遍在 70%，中国去年的统计才有 20% 左右，就是说还有很大的空间可以渗透。

那么，创业型的互金平台怎样才能抓住仅有的可能的 1% 的市场份额呢？

我觉得要抓住两个关键词，一个是“场景”，一个是“技术”。就是说创业型的互金平台做消费金融的时候，尽可能抓那些非标准化的场景。什么是标准化，我们会发现随着提供产品和服务的数量越多，边际成本越低，即当建立起一套流程和标准，在每提供单位的服务和产品所消耗的边际成本越来越低，甚至趋向于零的时候，这个产品所带来的市场就极有可能是一个标准化的市场。这种标准化的市场带来的结果，也可能会形成一个垄断市场。大家可以看到，为什么很多互联网企业做着做着就形成了巨头、形成了垄断，团购是这样，出行市场是这样，电商平台好多也是这样，最主要的原因是因为

他们是标准化的市场。

对于企业而言，都希望自己能够在这个标准化市场里面形成垄断，但标准化的市场里面要形成垄断只有抢占先发优势，对于现在做消费金融的企业而言，已经没有先发优势可言，只能从找到非标准化的场景入手，只有非标准化的场景才很难被巨头垄断。

其实互联网理财本身也是一个标准化的东西，它是一个期限和收益的标准化的组合，然后把这个产品和服务提供给客户。但在风控上面是非标准化的，通过数据建立风控模型，模型的建立和数据的运用是一个很非标准化的东西；对于个人和企业风险的评估，其判断标准是因人而异的，这也是一个非标准化的东西。

另外因为消费场景的多样性强，长尾的场景很多。到目前为止，还存在着很多我们可能还没有充分发掘或者没有认知到的消费场景市场，这个恰恰就是机会。业务的不标准化程度比较高，导致无法形成赢者通吃的局面。我们所熟知的 3C 电子的消费分期、家电的消费分期都已经标准化了，但诸如很多基于线下的消费场景，如医疗、美容、教育、婚庆、服务等场景并没有标准化，有待我们去发掘。

构建征信的差异化，在场景里建立垂直领域的先发优势，是创业型的互联网金融平台的出路，和大的平台比标准化场景，不管是资金上面还是流量上面都没有竞争力，只有在这两方面去努力发掘大家还没有发现的地方才是我们的出路。IV



互联网金融 一段指向诗歌和远方的征程

■文 | 闫昭 捷越联合学习与发展中心

自 20 世纪互联网技术在美国诞生以来，以互联网为核心基础的信息技术已完全改变了人类社会。“互联网精神”是“开放、平等、分享、协作”，而究其本源，更倾向于“普惠精神”，互联网金融的诞生正是从本质上顺应了这一精神，它的诞生和发展，注定是一场新的变革，是一段指向诗歌和远方的征程——一场要想解决中小企业、涉农领域及社会弱势群体融资难题的征程。“服务民生大众”，是我们前进路上坚守的初衷，从暖春破土，也曾寒冬里挣扎，既然选择了远方，就要保持始终如一的创新激情与勇于面对现实真相的胆略。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。在这段通往诗和远方的道路上，注定充满荆棘，没有一颗自律的心、合规经营的信念和严控风险的决心，是无法到达远方，永远不可能实现初心的。



无规矩 不方圆

监管降临 终结野蛮生长

中国互联网金融发展历程要远短于美国等发达经济体，大致可以分为三个发展阶段：1990年代—2005年左右的传统金融行业互联网化阶段；2005—2011年前后的第三方支付蓬勃发展阶段；2011年以来至今的互联网实质性金融业务发展阶段。在互联网金融发展的过程中，呈现出多种多样的业务模式和运行机制。逐渐由单一的线下模式转变为线上线下并存，以及以线上模式为主的P2P。由于网络的普及和便捷，缩短了借款审核周期，提高了资金周转速度，使更多人享受了P2P所带来的金

融便利。新生事物的发展初期可能都有问题弊端但这不会改变新生事物旺盛生命力的本质，互联网金融的发展也是如此，平台如雨后春笋，但质量良莠不齐，公司实力也有很大差别。因此如何规范行业发展、保护投资者利益就成为互联网金融健康发展的重要课题。

互联网金融是传统金融业与互联网相结合的产物，它的出现不单单是个体追求降低成本的愿望，更是因为互联网金融的平民姿态。互联网金融的不断发展，增加

“

与传统银行业相比，P2P在规模、风控、资质方面，仍有很长的路要走。

”

了金融与实体的交互影响，增强了风险的突然性和广泛性，这又使得其风险管理形态发生了改变。很多人把互联网金融的重要形态之一P2P的成功归结于互联网。其实不然，技术只是手段，真正推动P2P行业发展的不是技术，不是政策，也不是高收益，而是个性化的需求，即那些80%没有被银行服务的中小微企业和个体客户的需求。

严格来说，P2P从诞生伊始，虽然发展势如破竹，但还是在试点探索发展阶段，与传统银行业相比，P2P在规模、风控、资质方面，仍有很长的路要走。在这种情况下，协调创新与监管、利益分配、加强国际与国内统一监管这三者之间的关系显得尤为重要。在此背景之下，提高行业风险管理的水平，促进行业健康稳定发展的同时，并建立起一种科学有效的风险控制管理方法，从而解决我国长期存在的融资难、投资渠道单一、金融体系不完善等问题，成为金融管理机构和互联网金融平台急需解决的问题。

2015年，对中国互联网金融行业而言注定是不平凡的一年，一系列引导和规范互联网金融的政策和法律法规相继出台。2015年7月18日央行等十部委联合印发的《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》；2015年8月6日最高人民法院公布了《关于审理民间借贷案件适用法律若干问题的规定》；2015年12月28日，银监会会同工业和信息化部、公安部、国家互联网信息办公室等部门颁布了《网络借

贷信息中介机构业务活动管理暂行办法（征求意见稿）》……一系列法律法规的出台，不仅从外部提高了互联网金融稳健合规经营的门槛，而且也敲响了互联网金融内部控制警钟。

2016年8月24日，银监会、工信部、公安部、国家互联网信息办公室联合发布了《网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法》（以下简称《办法》），《办法》的制定和出台，始终坚持服务实体经济主旨，坚持风险底线思维，坚持发展和规范并举，坚持保护投资者权益和提高公众风险意识并重，为网贷行业的规范发展提供了制度依据。下一步根据《办法》有关规定，相关配套措施将陆续出台落地，共同构建网贷行业制度体系，确保网贷行业健康可持续发展。

《办法》官方新闻稿中有这样一些表述：网贷机构……具有高效便捷、贴近客户需求、成本低等特点，在完善金融体系，弥补小微企业融资缺口、满足民间投资需求、促进普惠金融发展等方面发挥了积极的作用。这正是监管层对“普惠金融”初心的认可，让金融回归服务属性，而非某些机构冷冰冰的职能；让金融服务触达更多人群，触达以往被银行忽略和拒绝的人群；让金融服务的效率更高、体验更好、信息更透明、成本更低。

有了监管约束的自由，会更加游刃有余，“普惠金融”是一条漫长的征程，随着监管号角的吹响，一个野蛮生长的时代终结了，但一个更好时代的大幕已悄然拉开。■

📅 **2015年7月18日**
《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》

🏛️ **2015年8月6日**
《关于审理民间借贷案件适用法律若干问题的规定》

📋 **2015年12月28日**
《网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法（征求意见稿）》

📅 **2016年8月24日**
《网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法》正式发布



自律 让前进步伐更加稳健

2016年5月9日，全球P2P行业标杆公司Lending Club宣布，由于该公司在近期的一次内部评估中发现3月至4月间的两笔总额2200万美元的贷款出售违反了相关条例，其创始人兼公司董事长和首席执行官Renaud Laplanche引咎辞职。虽然在发现问题后，Lending Club对问题贷款及时进行了回购，并重新出售给其他合适的投资者，但受该消息影响，当日Lending Club股价大幅下挫近30%，市值缩水至不到20亿美元，距离其近85亿美元的历史最高市值缩水了70%。

在中国开展互联网金融专项整治期间，国内非专业媒体爆炒美国Lending Club事件，基本逻辑是以外喻内唱衰国内互联网金融行业发展。剥开该事件引发的各种P2P行业争论的外衣，我们从另外一个角度去看待它——整个过程中没有任何监管机构的干预，是Lending Club内部评估发现了业务上的错误后，及时补救并对外公开的信息，Lending Club甚至付出了创始人兼首席执行官辞职的代价。因此投资者和用户或许在短期内对Lending Club的信任度下降，但Lending Club表现出的高度自律自省，无疑将在长期让其重新赢得投资者和用户的信任，这也值得任何一家P2P企业学习借鉴。

经过三年多的发展，互联网金融行业也逐步由“市场之手带动的自下而上野蛮生长”阶段发展到“政府之手，加强管理、完善体系、严控规模的规范发展”阶段，并逐渐进入到“行业之手，自我管理、自我约束”阶段。

“行业自律”已成共识

事实上，行业自律正在悄悄进行，不少互联网金融、p2p的自律组织正逐步建立。例如，2011年在北京成立的中国小额信贷服务中介机构联席会、2012年在上海成立的网络信贷服务业企业联盟，以及今年9月在北京成立的中关村互联网金融行业协会。2013年12月3日由中国支付清算协会组织并发起的互联网金融专业委员会在京成立，其会员单位涉及商业银行、证券公司、综合性金融集团、互联网公司、支付清算、P2P网络借贷平台（下称“P2P平台”）等多个领域的75家机构。从上述几个协会来看，制定自律公约、按时披露信息、与政府部门沟通、规范日常经营是这类自律组织的主要职能。除此之外，也有P2P行业自律协会通过建立内部“黑名单”，或与外部征信平台合作，试图建立和完善P2P行业的数据库。

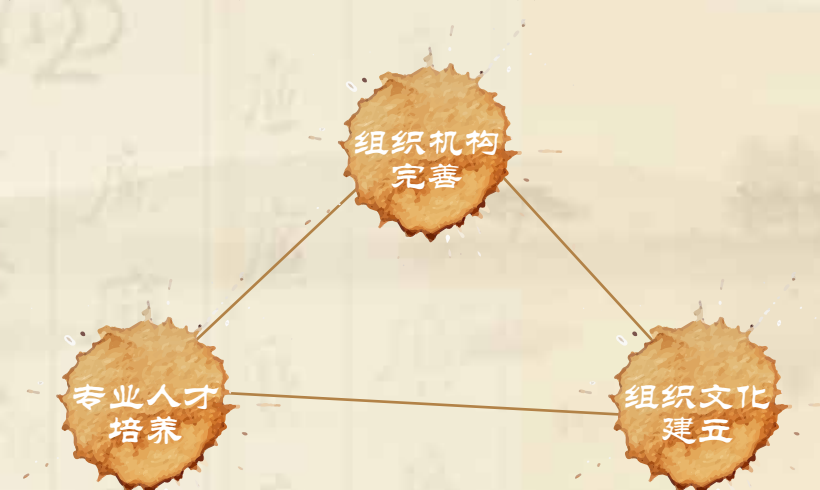
更具里程碑意义的是2016年3月互联网金融协会在上海挂牌成立，这是应2015年7月18日央行等十部委联合印发的《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》要求成立的行业协会。该协会由中国人民银行牵头，将充分发挥行业自我管理、自我监督的作用。8月1日制定并颁布的《互联网金融信息披露标准——P2P网贷（征求意见稿）》，对从业机构信息、平台运营信息、项目信息都做出了明确的披露要求。该征求意见稿内容非常详细，规定平台应披露事项高达86项。这些完善的信息披露不仅可以帮助投资人有效识别平台和项目风险，尽量远离不靠谱的平台和项目，保护投资人的合法权益，而且更具长远意义的是将有效规范行

业发展，杜绝“劣币驱逐良币”等现象的出现。

互联网金融企业内控升级

随着监管层对互联网金融的重视，及相关监管政策的出台，互联网金融企业如何适应这些政策、遵守国家法律法规，成为了互联网金融企业内控的首要要求。越来越多的互联网金融公司，开始重视完善自身内控体系，及时防范、发现、解决经营风险，以提升经营的有效性和利润率。

为符合国家监管政策要求和提升自身利润，互联网金融企业在探索中逐渐形成了风险管理下的内部控制机制。这些内控机制大致分为三大方向：



2011年

中国小额信贷服务中介机构联席会



2012年

网络信贷服务业企业联盟



2013年

互联网金融专业委员会



2016年

互联网金融协会



● **组织机构逐渐完善。**互联网金融企业在实践探索中根据自身实际情况按照科学、精简、高效、透明、制衡的原则重新设计组织架构，将治理层和管理层相隔离，明确了各个部门的职责权限、任职条件，避免职能交叉、缺失或权责过于集中。具体如下：

设置风险管理部门	负责制定风险管理制度，并负责实施识别、评估、解决风险，风险管理部门全面梳理企业的业务流程，防范业务风险，针对不同业务建立不同的风险控制流程，识别和确定具体业务的风险控制节点并进行重点监督，确保风险管理和经营目标的实现。
建立内控责任制度	按照权利、义务和责任统一的原则，明确各个部门之间、岗位之间的职责，建立不相容职位相分离、岗位之间相互监督，关键岗位应当实行定期或不定期的人员轮换制度。
建立内控审计检查制度	通过内部审计部门定期或不定期对企业各职能部门所负责业务进行审计，进而发现不适合企业发展且无法防范企业风险的落后制度。
建立并制定有效的风险预警制度	风险管理部门应对可能发生的重大风险进行持续不断地监测，当出现各种突发事故时，能够及时启动风险预案，并根据突发事件的类别，采取相应的应急措施，预防及减少可能对企业造成的损失。
建立重要岗位权利制衡制度	设计合理的议事规则和工作程序，确保决策、执行和监督相互分离、形成制衡。企业的重大决策、重大事项及重大资金支付业务等，应当按照规定的权限和程序实行集体决策审批或联签制度。任何个人不得单独决策或者擅自改变集体决策意见。

● **培养专业人才。**互联网金融是互联网和金融的有机结合，因此互联网金融从业人员既需要有互联网的创新思维，又需要有传统金融行业的严谨性和专业性，能够将互联网和传统金融进行完美融合。因此大多数互联网金融企业不仅借鉴传统金融内控经验培养人才，而且也要在人员培训中更加注重向互联网学习，使人才的发展跟上行业发展的要求。

● **培育包含内控的企业文化。**互联网金融企业其员工大多是受过良好教育的年轻人，对法制精神和职业道德也更加认同，因此不少互联网金融企业选择了构建包含内控的企业文化，强化全体员工的风险意识，严格遵守公司各项规章制度和国家相关法律法规，从思想上最大限度的消除投机心理和欺诈行为。[4]



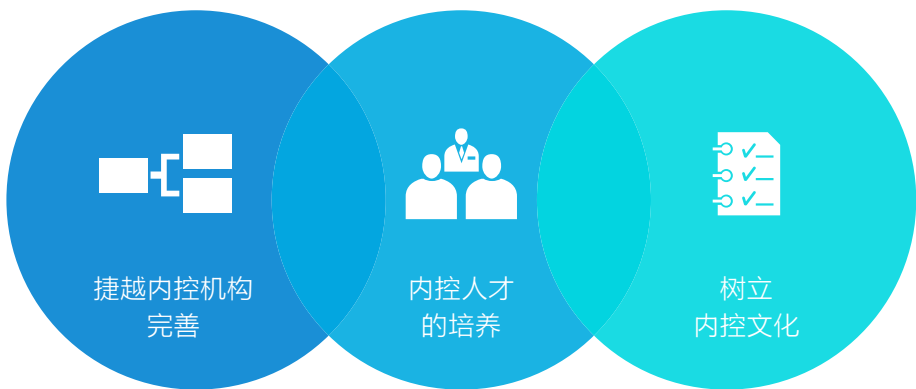
打一场有准备的战争 ——锻造无坚不摧的捷越内控体系

“今天很残酷，明天更残酷，后天会很美好。但绝大多数人都死在明天晚上”。

过去几年，p2p一直在争议中野蛮成长。想要从初期的“快速增长”蜕变成一家能够“持续经营”的公司，有时候退一步或停一下反而更能使前进的方向明朗化。做好充分的准备，才能更好地应对前进路上可能会遇到的困境和问题，从而走得更加长远和稳健。

在互联网技术的全面渗透之下，金融创新层出不穷，互联网金融作为一个新兴的行业经历了快速发展期，近日也正式迎来了监管时代，有人断言，监管细则的出台，标志着行业的黄金期已过，对于单个平台而言，“不合规 = 退出”。在越来越明朗化的行业大环境下，想要从国家相关法律法规、行业的监管办法以及公司内部规章制度这三个维度中自如运转，锻造一套专

无坚不摧的捷越内控体系



属于自己的内控体系就显得尤为重要。

捷越内控管理从自身实践出发，于2015年3月顺应公司发展，正式设立内控管理中心，而内控管理中心就像是一支身穿盔甲、手持盾牌和尖矛的骑兵队伍，为捷越在前进的路上保驾护航。

建立和完善内控管理机构

捷越内控管理中心内设内审、内控、合规和法务四大模块。内控管理中心的成立是捷越按照科学、精简、高效、透明、制衡的原则设计组织架构向前迈出的重要一步。内控管理中心可以有效将治理层和管理层相隔离，进一步明确和规范各个部门的职责权限、任职条件，避免职能交叉、缺失或权责过于集中。具体来说：

第一，当前内控管理中心已制定出一系列管理制度，如《捷越联合不相容岗位管理办法》、《捷越联合离职审计管理办法》、《捷越联合财务管理办法》等一系列制度措施，这些制度将有助于内控管理中心识别、评估和解决风险。

第二，内控管理中心内审部专门全面梳理了公司业务流程，防范业务风险，并针对不同业务建立不同的风险控制流程，识别和确定具体业务的风险控制节点并进行重点监督，确保风险管理和经营目标的实现。

第三，建立内控责任制度，按照权利、义务和责任统一的原则，明确各个部门之间、岗位之间的职责，不相容职位相分离、岗位之间相互监督。

第四，建立内控审计检查制度，通过内部审计部门定期或不定期对企业各职能部门所负责业务进行审计，进而发现不适合企业发展且无法防范企业风险的落后制度。当前捷越内控管理中心已联合捷越财富端和普惠端分别于2015年和2016年进行了两次年度审计，并取得了显著成果。

第五，建立重要岗位权利制衡制度，将议事规则和工作程序进一步合理化，以确保决策、执行和监督相互分离、形成制衡。

第六，建立并制定有效的风险预警制度，风险管理部门应对可能发生的重大风险进行持续不断地监测，当出现各种突发事件时，能够及时启动风险预案，并根据突发事件的类别，采取相应的应急措施，预防及减少可能对企业造成的损失。

高度重视内控专业人才的培养

互联网金融是一个全新的行业，是互联网和金融的有机结合，需要互联网金融内控管理人员既具有互联网人的创新思维，又具有传统金融人的严谨和专业。捷越从人员入口处就严格把关，既强调传统金融内控的管理经验，又强调内控人员的学习

意愿和学习能力。捷越所处的行业是快速发展的全新行业，没有现成的经验可以借鉴，捷越强调在传统金融内控经验的基础上，结合自身业务特点走出一条适合捷越发展的内控道路。为此，捷越内控工作人员牢牢抓住每一次金融内控学习机会，并成功将他山之石转化成捷越经验，应用于实际工作。为了进一步更好地服务业务发展，捷越内控人员还自发学习了CPA、CIA等课程，系统地提升了自身专业知识水平。

建立基于风险管理的内控文化

建立基于风险管理的内控文化可以有效降低公司经营风险，使全员上下牢牢树立诚实守信的经营理念，杜绝舞弊事件的发生。为此，捷越通过建立完善的内部控制组织框架，将高管层、经理层、下级员工全部联动起来，将内部控制的理念贯穿入公司上下：下级员工积极发现内控漏洞，上级部门定期和不定期的听取反映上来的内控报告，及时发现和解决问题，并对公司主要风险点建立追踪机制，建立具有权威性的风险管理部门，以承接各种风险。同时，捷越为进一步巩固基于风险管理的内控文化开展了一系列教育活动，这些教育活动包括合规在线学习、e-learning、合规课件、合规漫画等。

捷越深知身上的责任重大，前行路上步步谨慎。我们对自身全部流程也有严格的内控管理。在内控管理中心，有专门的同事负责合规风险监测与检查和内控、内审、法务管理。合规的同事们一年四季有一半的时间在外奔波，根据检查大纲，明察暗访。曾经两个月查访近50家营业部，出具合规检查报告。对于发现问题的营业部或是部门，会督促其检查整改。同时，还会根据投诉建议，进行进一步的处理，定期下发政策解读、风险预警。内控的同事则更关注公司整个流程的架构，关注目前流程存在的合理性和价值，是否正常运转。辛勤的工作，只为保证所有程序都是合规的，所有流程都是有价值有意义的，保证捷越作为出借人和借款人之间这个平台能够更稳定、安全。

创新，似乎本就与风险无法分割。P2P作为一种新的金融模式从诞生起就承受着各种各样的质疑和歧视，e租宝事件的发生，每一次平台跑路事件，行业的每一次动态几乎都被某些媒体妖魔化，不明真相的群众彻底沦陷在这种妖魔化的言论里，谈P2P色变。面临行业大考，对于一家企业来讲，空有冒险精神是远远不够的，只有遵守法律法规，严守行业规范，苦练内功，做到稳健经营，方能在竞争激烈的行业里占据一方有利高地。■



内控管理中心就像是一支身穿盔甲、手持盾牌和尖矛的骑兵队伍，为捷越在前进的路上保驾护航。





打硬仗，要有好武器 ——捷越铸就严谨的风控体系



识别风险、控制风险和处置风险的能力是直接决定互联网金融机构能否生存和发展的核心因素。



随着监管政策逐步明晰，作为银行业的有效补充，互联网金融行业正式步入发展的快车道。根据监管要求，网络借贷信息中介机构应当履行义务包括：依据法律法规及合同约定为出借人与借款人提供直接借贷信息的采集整理、甄别筛选、网上发布，以及资信评估、借贷撮合、融资咨询、在线争议解决等相关服务；对出借人与借款人的资格条件、信息的真实性、融资项目的真实性、合法性进行必要审核；采取措施防范欺诈行为，发现欺诈行为或其他损害出借人利益的情形，及时公告并终止相关网络借贷活动（摘自《网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法》第三章第九条）。

原因无他，P2P 从事的是信息撮合业务，借款人承诺在一定期限内支付固定的利息，从而使资金出借人获取固定收益。然而，当借款人本身缺乏还款诚意或还款能力时，这一承诺将无法兑现，从而导致资金出借人及中介机构蒙受损失。因此，如同传统金融业务一样，“发现并防范信贷风险是业务发展的重心”这一观念，已逐渐成为互联网金融企业的共识。但是，加强风控意识仅仅是迈出了 P2P 风险控制的第一步，真正要打赢这场硬仗，更为重要的是将意识转化为行动，并行之有效的加以落实。北京捷越联合信息咨询有限公司（下称捷越

联合）作为行业中以风险控制严格而闻名的公司，为严把信贷风险管理这道关卡，倾注大量资源打造出适合国情及公司自身业务模式的严谨风控体系。

风控体系架构

一般意义上，信贷风险被区分为欺诈风险及信用风险两个主要组成部分。前者是借款人缺乏还款诚意，在进行申请时存在主观骗取借款想法或行为的风险；后者是借款人无主观欺诈，但由于自身经济能力所限，无法按时清偿借款的风险。以建立完善的风控体系为目标，捷越联合首先在风险管理部门设立架构上就针对不同风险进行有效甄别，以及精细化管理。捷越联合的风险管理部门为授信评审中心，其下辖信贷管理部、综合管理部以及数据应用部三个部门。

其中，信贷管理部负责借款人信用风险评估；综合管理部负责借款人欺诈风险评估、风险评估操作稽核，数据分析，以及产品规划和风险政策制定；数据应用部负责业务模型的建立、应用，以及维护。正所谓没有完美的个体，但存在完美的团队，三个部门分工明确，在各自擅长的领域进行精细化作业，并统一管理，每周进行信息汇总，通过分享过去一周内各在自工作范畴内发现的风险点，不断完善作业流程及风险控制策略，最大程度降低风险的发生概率。此外，由于同隶属于授信评审中心，三个部门间联系紧密，建立灵活机动的沟通机制，使得面对亟待解决的突发性风险时也可快速做出反应，将风险扼杀在萌芽阶段。



风控系统完善

相较之传统银行业，互联网金融行业最大的比较优势在于业务办理速度快。为满足业务时效性需求，P2P 企业的业务系统要求在保证处理速度的基础上，能够最大程度利用系统资源完成对借款人的风险评定。因此，捷越联合除建立上百人的技术团队以搭建和不断完善符合自身业务模式的风险评估系统外，更与澳大利亚知名风险管理决策支持公司 GBG DecTech 签署合作协议，重金引入 GBGDecTech 公司的 Instinct 系统，即申请欺诈侦测系统，用以在业务开展中处理各种类型的信用

借款申请欺诈行为。

目前，Instinct 系统支持着分布在亚太、中东、欧洲、非洲和北美洲 45 个国家的超过 130 个机构的业务运行，其客户除澳洲 ANZ 银行、美国花旗银行、香港汇丰银行等国际性金融机构外，近十年来也已与中国大陆地区的交通银行、民生银行、中信银行等传统金融机构陆续开展合作。其主要功能是协助风险审核人员在审批过程中防范欺诈风险，通过组合借款的人历史借贷数据、欺诈评分、行为规律和外部数据，配合其强大的规则引擎及自动关联匹配功能，给每个借款人建立丰富的关系网络，

进而对每个借款人进行持续和精确的欺诈检查，从而掀开欺诈客户的层层伪装，杜绝欺诈风险，降低欺诈率和潜在损失。

风险数据应用

虽然互联网金融对于传统银行业起到了良好的补益作用，但不可否认的是，由于我国征信工作起步较晚，征信体系尚不健全，加之互联网金融行业出现时间较短，P2P 行业正面临着信息孤岛的困境，以至于资金出借人往往处于信息劣势，无法了解到借款人的全部真实信息，从而蒙受损失。

为打破信息不对称性，捷越联合一

方面积极响应国家号召，通过建立信用信息共享机制，加强金融基础设施建设，与上海资信有限公司（经中国人民银行总行审批成立的全国首家个人征信机构）、央行下属支付清算协会，以及隶属于银监会的中国互联网金融协会建立合作关系，以获取和上传借款人历史信贷业务数据。另一方面，同征信行业开展大范围合作，与包括深圳鹏元征信有限公司、深圳前海征信中心有限公司等已获取个人征信牌照机构在内的十余家征信、数据公司进行系统级对接，实时获取借款人基本信息、经济能力、行为轨迹等多维度征信数据，以完善客户画像，力争做到全方位、无死角的对借款人进行信用评估。

此外，授信评审中心下属数据应用部作为公司建模团队，利用公司自身积累百万级客户信息，结合众多外部数据，提取上百高相关性数据字段，采用国际先进的机器学习算法建立起适合公司客群特点的反欺诈模型和信用评分模型，以判断每位借款人的违约概率，为风险管理工作提供强有力的支持。同时，为提高模型精度，数据应用部陆续与北京工业大学，以及上海冰鉴信息科技有限公司开展合作，通过吸纳国际前沿知识不断优化自有数学模型。目前，经过坚持不懈的努力，现应用模型 AUC（Area Under ROC curve）已达到 0.7，基本上可对借款人做出准确的辨识和区分。

制度体系完善

除来源于借款人本身的风险，风险管理工作本身也会产生一定风险，即操作风险，其根源在于“不规范”。为了解决这个问题，捷越联合授信评审中心利用三年多的时间不断更新和完善四个规范——信审员执行操作规

范、反欺诈操作规范、稽核操作规范以及培训规范。

随着行业被接受程度的快速提升，由于地域差异性、借款人个体差异性，以及经济环境变迁带来不确定性的日益凸显，风险审核人员的判断可能会出现偏差，而这种偏差的存在有一定概率会导致对于风险的遗漏。因此，本着对于资金出借人负责的职业操守，以及对风险管理工作严谨负责的做事态度，捷越联合在开业之初便着手制定一套完善的风控制度体系，即四个规范，并通过不断积累和总结工作中出现的个案，在获取足够样本量的基础上分析原因，进而整理成新的操作规范，以对原有规范进行不断的优化和补全。

而今，经过三年来的不断沉淀，捷越联合已建立起了一整套信用审核、反欺诈、稽核、政策分析、数据分析、数据应用和产品规划各部门之间横向多模块串联；营业部、分部、区域和总部授信评审中心各机构之间纵向多层次联动模式的风控制度体系，从而使风险管理工作在贯穿公司各业务环节的同时，也能更加深入各个地区，进行精细化管控。

后记

金融的本质只有一条，就是对风险的控制。所以，识别风险、控制风险和处置风险的能力是直接决定互联网金融机构能否生存和发展的核心因素。因为对于投资者而言，“回报”固然重要，但“安全”更加重要。也正是源于以上认知，捷越联合始终坚信建立并运行一个良好的风险控制体系并非一朝一夕之功，需要公司全体同仁上下一心、持之以恒的坚持下去。

我们一直在这条道路上行走着。JY



捷越联合授信评审中心利用三年多的时间不断更新和完善四个规范——信审员执行操作规范、反欺诈操作规范、稽核操作规范以及培训规范。





“千里姻缘一线牵” 捷越搭起借款人与出借人的桥梁 ——捷越一笔优质债权的产生

捷越就像一个“红娘”，牵起出借者和借款者之间的红线。不同于传统的“红娘”，捷越所牵的“红线”是多对多的，一个出借者对应多个借款者，一个借款者也对应多个出借者，真正做到出借资金的小额分散，信息的及时充分披露，以保证出借者对每笔资金的流向都一清二楚。

为确保能为出借者觅得“良配”，捷越对每一个借款者都层层把关，坚守职业操守，使每一根“红线”都成为一笔优质的债权。

借款客户筛选

协助符合借款资质的客户正确填写完资料之后，客户经理会将资料转交给团队经理，再由团队经理将其中优质客户推荐给营业部经理对客户资质优中选优，只有经过销售系统三层筛选合格的客户资料才会交给营业部副经理。作为营业部风控最高负责人，营业部副经理将对客户整体风险做出初步评定，通过的客户资料在一名客服专员进行核实，确认客户资料完备性以及真实性，并录入系统后，经由不同客服专员复核、交叉质检后，方可提交捷越北京总部审核。

借款申请审核

授信评审中心是捷越的核心部门之一，是借款审批最重要的一道关口。在这里反欺诈、信审、稽核、合同审核，各个模块的同事们犹如一个个高速运转的齿轮般密切配合，对借款申请进行实时审批。借款人的申请能否通过审核，是不是捷越出借者的“有缘人”，将在这里得到答案。

反欺诈审核

反欺诈团队的工作就是甄别并剔除一些提供虚假信息，有主观欺诈意向的借款人。几百条的反欺诈规则，借款申请只要有与其中一条相匹配，就会自动落入反欺诈系统，由反欺诈专员针对系统提示对借款人进行人工审核。诸如信息造假、集团诈骗等把戏，都逃不开他们的火眼金睛，既不放过任何一个恶意

欺骗的行为，也不会让真正的优质客户擦肩而过，严把信用审核的第一道关卡。

大数据系统评分

风险量化是未来金融类业务风控的核心。目前，捷越已借助大数据的力量建立起风险评估模型和反欺诈模型，使风险量化贯穿整个信用审核流程，将借款客户进行风险分类、差异化管理，以提升捷越的风控水平。具体来说，系统将客户提供的信息以及第三方征信机构获取的信息输入评分模型，得出客户的信用评分和欺诈评分，对客户进行风险评级，并配合决策引擎中预设的评分及政策规则对申请人风险等级进行分层化处理，部分申请由决策引擎自动审核，部分以提示与要求的形式呈现在审核系统中辅助信审员进行审核工作。

信审

信审工作分为初审以及终审两个阶段，所有申请首先会由初审人员进行审核，在得出审核结论后，系统会根据该初审人员的审批权限进行比对，超出其权限范围的客户，会经过逐层审批最终转到终审，由经验更为丰富的审批人员再做判定。为保证审批严谨性，信审工作人员的审批权限由低到高被分为6个层级，最低权限的初审人员甚至不能直接拒绝借款申请。同时，为确保每个信审员工确实具备承担起相应责任的能力，审批权限的晋级除考试成绩外还要参考员工历史数据，稽核分数，以及主管评价等多个因素。

稽核

稽核岗就像是一个质检员的角色。稽核专员除通过线上稽核系统实时监控信审员所处理的借款申请，发现问题随时与其沟通外，还会定期进行专项稽核，重点监测周期内信审员工操作的规范性，并通过客户的还款表现反向复核信审作业流程，出具稽核报告，以完善和优化信审工作。

借款撮合

借款客户的申请，经过授信评审中心的重重审核，终于走到了产品运营中心，接下来就要进行借款撮合，完成借款人与出借人这“千里姻缘一线牵”的最重要一步。在茫茫人海之中，捷越的借款人和出借人是如何最终走到一起，就要看产品规划岗的“红娘”红线怎么牵了。但“红娘”也不再是凭借一张巧嘴和一双勤腿牵起“姻缘线”，而是秉持风险分散的原则，在经过一系列精密的科学计算后得出配对结论。

出借撮合

一个出借人对应多个借款人，这样不仅是为了符合监管要求，更是对出借人负责，为其分散风险，如果出借人只对应一个借款人，哪怕只有百分之一的借款人出现逾期，对于对应的出借人而言都是百分百的损失。因此，虽然出借金额越大，撮合的借款人数量也会越多，还是会每个月为出借人寄送相关文件，将其持有的债权陈列清楚，使出借人对自己资金的流向一清二楚。

营业部面签

完成小额借款撮合之后，借款客户终于要签署借款协议了。但签协议这一关，也并不是所有借款人都能最终完成，各营业部副经理还要与客户进行当面签约。经验丰富的副经理往往能从客户的

言谈举止中寻找蛛丝马迹，挖掘潜在风险点，一旦察觉有异，营业部副经理可能会拒绝借款人的签约要求。此外，在整个面签过程中会全程进行视频录像，以确保业务合规性。

授信评审中心合同审核

借款撮合的最后关是合同审核，营业部面签结束后，系统会将签订好的合同发送至授信评审中心同审核专员任务队列。合同审核专员会查看合同是否齐备，签字是否合规，只有满足合同成立要件的有效合同才会通过审核，不合格的合同将回退给营业部进行重新签订。

收款付款

签约完成代表着捷越的出借人与借款人之间的桥梁已经搭建好了。接下来的结算中心，就是负责实现双方资金往来的重要部门。

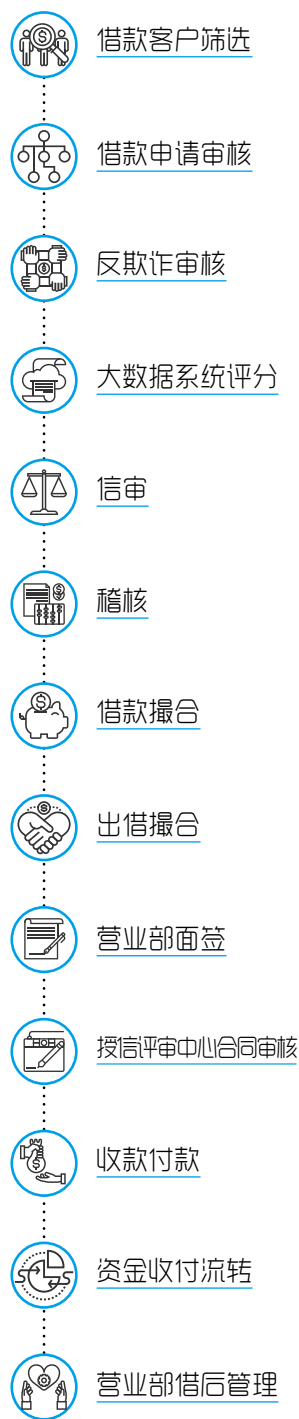
资金收付流转

为保证合规性，捷越出借人和借款人之间的资金收付都是委托第三方机构进行的，具体的业务也是要报备第三方机构的，并且接受第三方机构定期和不定期的检查，捷越本身不接触客户的资金。同时，将企业资金与客户资金进行有效的物理隔离，在不同银行设立专户，由不同岗位的员工进行分离式操作，并接受具有资质的会计师事务所的定期审查。

营业部借后管理

营业部的客服除承担借款人资质审核的工作外，还肩负着借后管理的责任，在每个账单日前进行温馨提醒，和借款人确认还款时间、还款金额和还款账号，提醒客户按时还款，并对逾期客户进行催收，以确保债权质量。

一笔优质债权的产生



后记

捷越在出借人和借款人之间架起了一座桥梁，让更多的人享受到了金融的便利。捷越真实的债权、严谨的风控、优质的服务，让他们选择了捷越，对于捷越财富端的客户而言，选择捷越就是选择了放心。JY

大数据 金融业转型的创新动能

一个公司的经营之道是背靠数据进行决策，数据从来不会说谎。

随着互联网金融行业监管政策落地，经过洗礼后的互联网金融的发展将迎来新的契机。不过，由于目前国内互联网金融产业还存在一定的内部运营和操作风险，其风险根源源于不注重风险管控和资金管理，而以互联网大数据为基础的创新金融信用评估和产品研发模式可以有效降低风险。

对大数据的应用最早在银行业反欺诈工作中就有了诸多体现，银行业通常借助用户行为风险识别引擎、征信系统、黑名单系统等反欺诈系统，对交易诈骗、网络诈骗、电话诈骗、盗卡盗号等欺诈行为进行识别。其中，在线反欺诈是互联网金融必不可少的一部分，这其中必然用到数据采集、数据库等大数据技术，也从而让银行业成为金融业中运用大数据相对成熟的代表。

随着大数据、云计算技术的爆炸式发展，大数据已经成为重塑金融竞争格局的重要支撑与抓手，为金融业的转型带来创新动能，影响甚至变革了金融业的业务模式和服务方式。在日益先进的管理技术下，得到越来越高品质的数据仓库，并以各种不同的数据服务模式提供信息服务，为用户带来不断优化的体验。这得益于互联网记录和传播特质所带来的高效信息共享，庞大的数据信息以及各关联信息的挂项整合具有极高的价值，而且大数据本身就能创造巨大的财富。

目前，大数据在互联网金融领域的应用主要体现在几个方面：

一是互联网信贷领域，运用大数据算法给目标用户画像，并对其行为进行预测。如蚂蚁花呗、京东白条、网易小贷等信贷产品，都是结合平台自身的数据优势，对用户数据进行分析后而展开业务。

二是利用大数据辅助征信风控，将风控技术与大数据结合，根据客户的信息进行客户画像，评估个人信用和投资风险，从而达到降低金融风险的目的。

“

用数据进行市场调研，进行门店选址，进行风险控制，刻画用户画像，进行用户服务匹配。一切的一切都离不开数据。

”

三是利用大数据深挖用户对金融服务的需求。随着社会的发展，用户对于金融服务需求有往个性化和深度化发展的趋势。利用广大用户的行为数据来描绘用户的个人画像，将用户的需求和设计差别化的互联网金融产品匹配起来，满足用户对金融服务的需求。

在这竞争与机遇并存的互联网金融领域，一个企业若想发展的更快更好，那么数据将是 he 赖以生存的法宝。数据可以帮助企业进行决策、监督、运营。

在公司的诸多经营活动中，每天都会有大量的数据产生，这些看似毫无相关的数据，往往具有深层次的联系，这对公司的发展策略有十分重要的作用。目前捷越就设相应数据分析岗对公司的业务数据进行深层次挖掘，对一些问题进行及时有效的信息反馈，提出合理化建议。通过对经营活动中的数

据分析，辅助领导层的决策；通过日常业务数据分析对营业部网点进行业务监督，分析预测营业部网点的业绩详情，给予业绩开展建议；通过同业数据分析对比，对公司运营发展提出可操作性建议。

一个公司的经营之道是背靠数据进行决策，数据从来不会说谎。用数据进行市场调研，进行门店选址，进行风险控制，刻画用户画像，进行用户服务匹配。一切的一切都离不开数据。所以一个企业能够长久的生存发展，必须要把数据作为重点工作。

对互联网金融行业而言，大数据技术的创新，是互联网金融进一步发展的契机，大数据的有效利用，能够深度挖掘客户需求，有针对性地解决客户难题，在相当程度上提高金融企业的运营效率，规避风险。■



P2P 行业的突围之路

■文 | 唐敏 捷越联合学习与发展中心



2016 年 7 月，全国 P2P 借贷行业整体交易额约为 1,707 亿，同比增长 125.8%，环比增长 11.4%，创近四月以来的最高增速。其中，北京 444 亿，上海 301 亿，广东 430 亿（深圳占到 71.3%），三地合计占全国的 68.8%。

但在辉煌数字的背后，是耐人深思的现状。虽然行业整体交易额上涨，但是成交规模却成两极化：百余家成交额靠前的平台行业占比加大，而中小平台交易额有萎缩趋势。零壹研究院数据中心可获取数据显示，约 68% 的平台在 7 月出现交易量下滑，考虑到大量交易额较小的平台，这个比例保守应在 85% 以上。

换言之，P2P 行业正在经历行业集中度的加速提高的过程，并且可以预见的是，这种趋势在未来见愈加明显。有人说，未来的 P2P 企业，要么辉煌，要么死。如果我们不想做死在沙滩上的那条咸鱼，就必须在“血雨腥风”的现阶段，历练自己，寻找属于自己的突围之路。



P2P 行业现状

2013 年，余额宝横空出世，马云“如果银行不改变，我们就改变银行”的豪言壮语代表着互联网金融向传统金融正式宣战，也引爆了互联网金融元年。

2014 年，互联网金融飞速发展，但泥沙俱下，疯长的互联网金融行业也暴露出很多问题，一时间跑路、倒闭、圈钱……乱象丛生，谣言与误解甚嚣尘上，互联网金融也得了一个外号“野蛮生长的孩子”。

2015 年，互联网金融强势依旧，央行等十部委联合发布的《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》的推出，也预示着行业终将告别野蛮生长，走上规范发展的道路。

2016 年，监管动作频频出台，两会官方多次发声要求互联网金融规范发展问题，3 月的“一行三会”牵头成立了中国互联网金融协会。为期一年的专项整治行动，让 P2P 行业终于迎来了洗牌的号角。8 月 24 日，《网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法》（下称“P2P 监管细则正式版”）正式发布，标志着中国网络借贷信息中介行业正在监管下进入稳健有序、健康发展的阶段。

P2P 蓝海变红海 长路漫漫需慎行

经济下行压力、借贷风险上升、优质资产难觅、资产风口趋冷……越来越多的难题摆在 P2P 行业的面前，让 P2P 行业在 2016 年发展之路阻碍重重。

● 资产端

① 经济下行的压力逐渐显现。

中国经济进入新常态，结构调整加快，潜在增长率趋于下降，传统经济增长引擎逐渐冷却，以往的高增长方式难以维系，整个国家都在经历经济转型的阵痛。

整个 P2P 环节的流转，很大程度取决于资产端也就是借款人的借款需求和还款能力。在经济形势下滑的大局面下，借款人加杠杆的需求天然不足，因为其无法保证用借来的资金能够赚出足够多的利息来支付借款成本。在这样的环境中，可能会出现“好人不借款，

“

经济下行压力、借贷风险上升、优质资产难觅、资产风口趋冷……越来越多的难题摆在 P2P 行业的面前，让 P2P 行业在 2016 年发展之路阻碍重重。

”



坏人借不到款”的情况。在资产质量普遍较低的环境中，P2P 从事的还是更加次级的贷款，风险会更高，操作难度更大。

② 银行、大型 P2P 等机构对优质资产的争夺加剧。

经济下行阶段，央行不断降息降准放开货币闸门，希望以此方式带动经济发展。社会上资金越来越多，到处都是钱。银行等大型机构更是已经开始渠道下沉，逐渐切入 P2P 行业较为集中的车贷、房贷、消费贷等领域，其凭借大体量的资金优势、更低的融资成本，在争夺优质客户上具有无法比拟的优势。P2P 行业内部经过几年时间的发展，部分大平台已经积累了足够的流量、用户和资金优势，可以在适当程度上比拼放款点位了。这样的竞争局面下，小平台的生存空间会受到较为严重的挤压，对其资产端的建设能力提出了更高的要求。

③ 坏账风险会逐渐暴露。

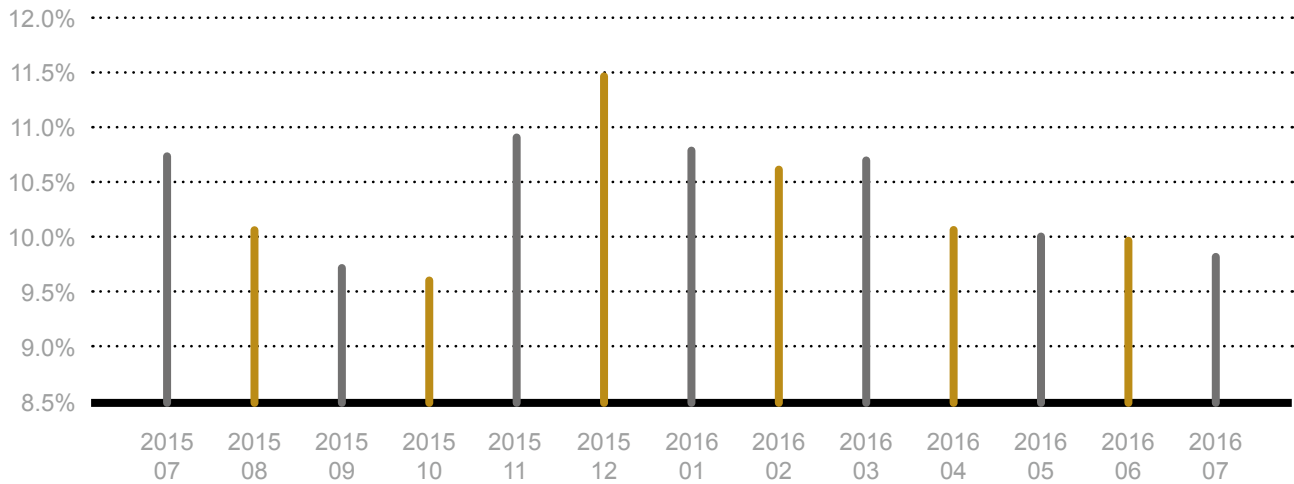
2014—2015 两年间，P2P 平台如雨后春笋般遍地开花，全国大概有 5000 家平台，其中 1000 多家因为经营不善、跑路等原因停止了运营。剩余的数千家平台中，其中相当一部分都会在 2016 年迎来兑付的高峰期。能够平稳度过这段危险期，合理控制坏账风险，确保投资人足额收益，成为很多平台必须要面对和解决的问题，可能部分平台会因此出现重大的经营问题。

● 资金端

① 理财收益下降趋势明显。

P2P 在资金端最大的优势就是回报率高、期限短、风险低。2015 年中国进入降息周期，拉低整个社会的融资成本。在这样的环境中，P2P 的收益率肯定会继续下降。放眼整个 P2P 行业，预期收益现在下降至 10% 左右，20% 的高收益已经很难见到。

2015 年 7 月—2016 年 7 月 P2P 借贷行业平均投资利率



2016 年 7 月 P2P 行业平均投资利率缓慢下行至 9.84%，较之 6 月（9.99%）减少 0.15 个百分点。北京、上海和广东平均投资利率分别为 9.35%、9.86% 和 10.23%，北京和上海分别环比增长 0.11 和 0.66 个百分点，广东地区下跌 0.17 个百分点。

监管趋严导致的行业集中度上升以及行业日趋理性是投资利率整体呈下跌趋势的主要原因，随着专项整治活动逐渐进入清理整顿期，未来几个月降息趋势将更加明显。不断下跌的收益，让 P2P 失去了原有优势，受这一影响最大的也正是中小平台。资金获取将越来越难，这对于在生死线上挣扎的小平台而言，无疑如同雪上加霜。

② 获客成本显著上升。

不只是资产端优质借款人争夺激烈，资金端的竞争更加惨烈。线上平台从来就是流量为王，流量的获取需要大量的成本支持。行业如果有巨头确定或者新入的话，必然会拉高获客成本。因为行业大平台本身就在品牌实力、资金成本、资金规模上具有天然的优势。这会加剧了 P2P 圈的分化淘汰过程。一些无法承受成本的平台会主动选择离开市场。

● 行业环境

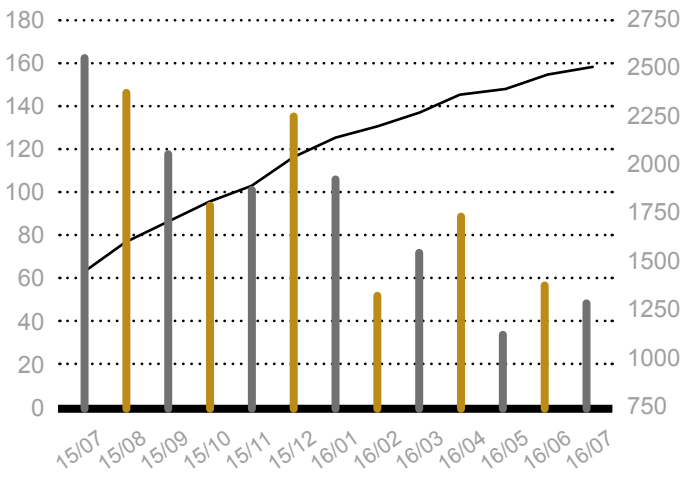
① 监管细则落地，行业乱象走向终结。

2016 年是监管元年，监管细则的设定和出台，注定会改变整个行业的未来走向。从开始的“放任自流 自由发展”，到如今的监管“口袋”逐渐扎紧，越来越多的问题平台逐步暴露，前有 e 租宝、大大集团，后有 e 速贷等公司，折损了客户对整个 P2P 行业的信心。

截至 2016 年 7 月 31 日，零壹研究院数据中心统计的问题平台共有 2,516 家，占平台总数的比例高达 54.4%。2016 年 6 月有 51 家平台出问题，较上月减少 6 家。问题平台类型以网站关闭为主，共有 25 家，占到 49% 的比例；提现困难的比例创本年新高，13 家平台出现兑付问题，占比 25.4%；歇业停业的平台 6 家，其中 4 家至少 2 月未发新标属隐性停运，其余 2 家公告清盘停运；失联跑路的平台有 5 家；P2P 平台薪金融已被警方立案，涉嫌非法吸存；美利金融现有理财端清盘，完成资金端从个人到专业机构的转型。

2015 年 7 月—2016 年 7 月问题平台数量走势

单位：家，—— 当月，—— 累计



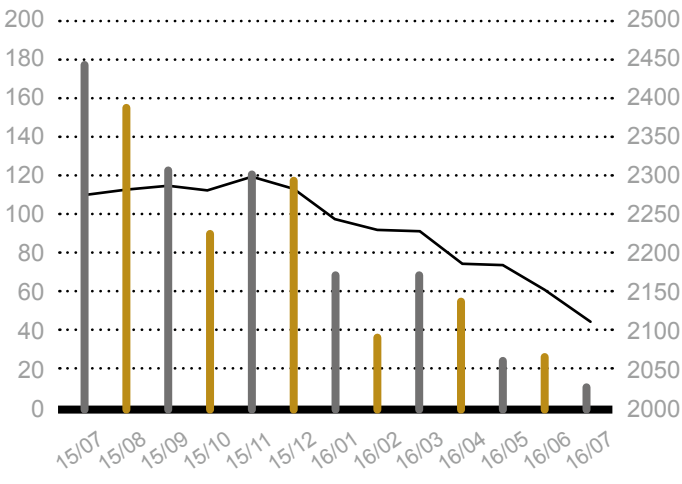
② 资本风口趋冷，行业热度难继。

P2P 在国内发展已经 8 年时间里了，前几年一直不温不火，直到 2013 年进入井喷期，2014—2015 年延续了这种局面，我们依稀看到了当年千团大战的景象，而历史是否会重演，P2P 行业是否会出现几家寡头独大的局面，将是我们未来关注的焦点。

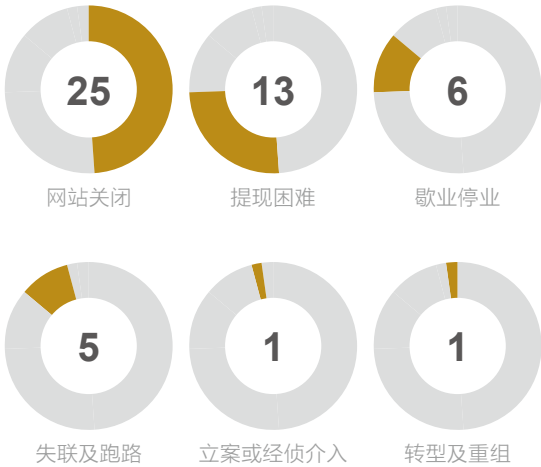
进入 2016 年，P2P 蓝海已变红海，未来大有变成“血海”的趋势；而另一方面虽然 P2P 进入门槛很低，但是运营难度极大。资金端和资产端的建设，需要结合互联网和金融双方面的人才，从这方面讲，很多平台的竞争力是严重不足的。

2015 年 7 月—2016 年 7 月平台数量走势

单位：家，—— 当月上线，—— 累计正常运营



2016 年 7 月问题平台类型分布

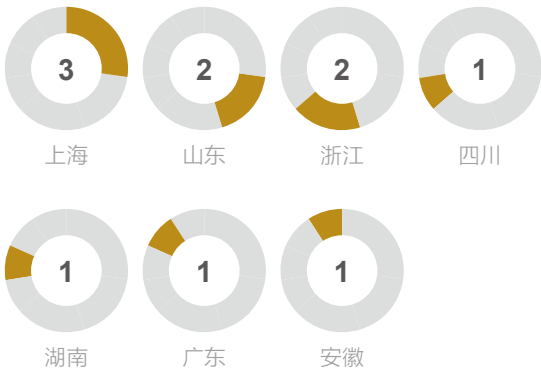


P2P 格局突变 富亦富 贫亦贫

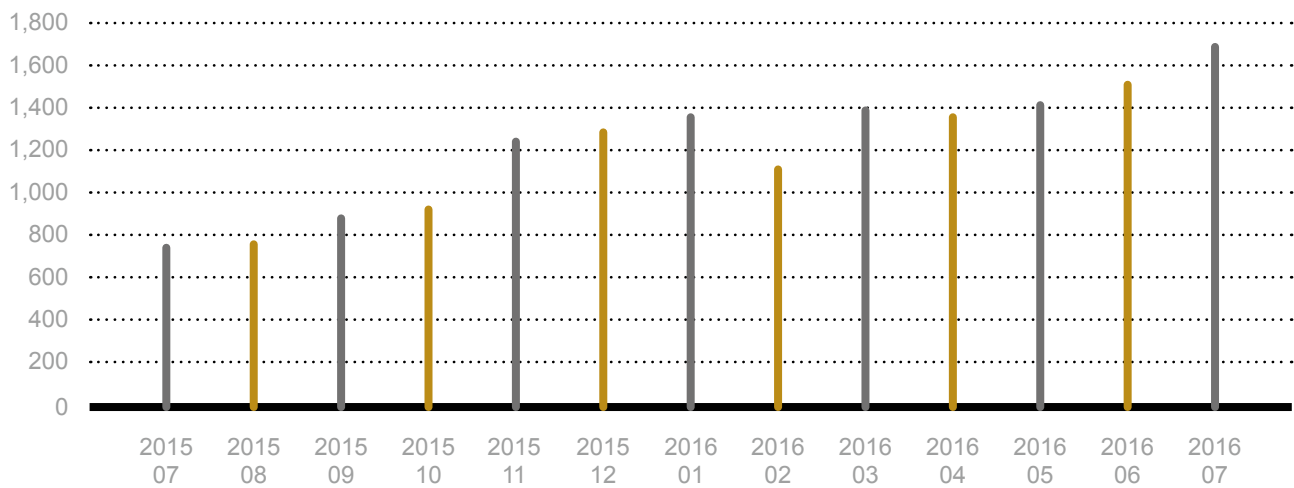
零壹研究院数据中心发布的数据显示，截至 2016 年 7 月 31 日，P2P 借贷平台共 4,628 家，其中正常运营的仅有 2,112 家，占到 45.6% 的比例。数据显示，7 月新上线平台数量仅 11 家，创下自 2013 年 3 月以来的新低，正常运营的平台较上月小幅下降 1.8%。

新上线运营的 11 家新平台分布 7 个省市，各省市均在 3 家及以下，上海 3 家，山东、浙江各 2 家，其余地区均只有 1 家。11 家新平台中，主营房产抵押和车辆抵押质押业务的平台各有 4 家，3 家平台主营中小企业经营周转贷，2 家平台涉足供应链金融，从事票据理财业务的平台 1 家。

2016 年 7 月新上线运营平台地域分布



2015 年 7 月—2016 年 7 月 P2P 借贷行业交易规模走势（单位：亿元）



从交易规模上看，2016 年 7 月，全国 P2P 借贷行业整体交易额约为 1,707 亿，同比增长 125.8%，环比增长 11.4%，创近四月以来的最高增速。其中，北京 444 亿，上海 301 亿，广东 430 亿（深圳占到 71.3%），三地合计占全国的 68.8%。

但行业交易额上涨对应的是成交规模的两极分化：百余家成交额靠前的平台行业占比加大，而中小平台交易额有萎缩趋势。零壹研究院数据中心可获取数据显示，约 68% 的平台在 7 月出现交易量下滑，考虑到大量交易额较小的平台，这个比例保守估算应在 85% 以上。在如今 P2P 行业普遍降息的大背景下，优质资产更密集地流向那些风险定价能力更强、风险补偿率更低的低息平台是必然趋势。大平台具有资本、资产、用户等各方优势，诸如苏宁、京东这样的大型电商已经打造出了金融生态闭环，通过自身力量解决了中小平台经常遇到的资产、技术和资金匮乏等核心问题，如同一台拥有造血能力的机器一样，在市场竞争中占得先机。

可以看出，互联网专项整治活动并未减少 P2P 资金端来源，而是加速了行业集中度的提高，预计下半年这种趋势将更加明显。

捷越联合内控管理中心副总监杨堃表示，P2P 企业其实主要拼资金成本和获客成本，一个优质的、

品牌口碑好的大平台，获取资金的成本和获客成本自然要低，优质客户的不断流入，会形成一个持续的良性发展；而同时会对中小型平台形成逆向挤压，中小平台为了生存需要用更高的成本去覆盖违约率，资金成本和借款利率自然会提高，形成恶性循环，自然会有越来越多的小型平台倒闭。如同当年的 O2O，从爆红到泡沫，再到冷遇，P2P 现在也正在从爆红，逐渐冷却，未来 P2P 也会有一批不同地区、不同客群的巨头活下来。我个人认为，P2P 平台发展的过程要更加理性，在各自的垂直领域做好，服务好各自的客群，胜出者往往就是那些更加专注，并且能够创新，差异化经营的企业。

零壹财经研究总监李耀东表示，2016 年 P2P 行业在撮合资产方面有了很大变化，消费金融和供应链金融的增长都十分迅速。此外，在资金端方面，活期理财和浮动利率产品增长的势头出现了被遏制的情况。李耀东对 2016 年之后行业的一些趋势做出了预测：监管趋严，平台合规成本上升；平台隐形运营成本上升；平台在技术，例如智能投顾方面的投入会加大。

大平台的优势仍在不断扩大中，进一步“侵吞”由中小平台培养的 P2P 市场，对于中小平台而言，开业既能盈利的美好时代将一去不复返，迎接他们的将是更加严酷的考验。■



暗战：场景化创新

P2P 之所以能够在中国发展的如火如荼，最主要的原因是因为其针对中国金融压抑的现状提出了一种新的解决方案，满足了客户和市场需求。在 P2P 快速发展的近几年，也暴露出监管缺乏下的种种问题，撇开打着 P2P 的旗号恶意诈骗的不说，各家 P2P 平台在经营的过程中也是八仙过海各显神通，希望能够在激烈的竞争中占得先机。

根据波士顿咨询研究分析，互联网金融、P2P 行业竞争的焦点将集中在基础设施、平台、渠道、场景这四大关键点上。而其中场景化创新，是现在很多 P2P 平台关注的焦点。随着业内竞争的加剧，P2P 平台积极寻找新的业务点，有意识地探索垂直化、专业化、精细化的形态，试图改变之前纯平台经营的模式。

成功实现场景化的关键

2016 年过去大半，我们看到越来越多的 P2P 企业开始尝试在服务中嵌入“场景”，以期最大限度地降低用户获取成本和平台运营成本。各家 P2P 平台也都使出了十八般武艺，各显神通。但无论是什么样的场景，都逃不开两个核心问题：资产和获客成本。

场景化，即将互联网金融的相关服务

与用户生活中具体场景相结合，对于特定场景进行专项金融服务。其优势的实质在于换位思考，以用户本位理念构建产品，对于特定领域的差异化需求进行定制服务。互联网时代，我们生活在各种场景中，像是一个巨大的磁场，或明或暗的引力联系都可以转化成为用户需求，进而转化为市场消费。捷越联合总裁马晓军也表示，金融做到最后主要拼两点，一是资本，二是场景。链家、趣分期等平台之所以能够在各自领域内做得风生水起，有一个共同的特点，就是有自己的场景。

场景化创新，有几个需要我们注意的地方。

首先，客户对产品的需求在哪？使用场景在哪？只有产品围绕着客户需求和使用的场景设计才会在客户获取、提升客户粘性方面事半功倍。

P2P 场景化创新在精准推广和获客方面优势明显。以依托于某旅游网站的金融服务平台为例，其提供出境游自由行保证金垫付等针对性服务，把握住了部分出境游客户的资金诉求。另外在宣传、推广、渠道合作方面有的放矢，以小投入撬动大市场。

消费信贷市场份额 (单位: 万亿)

19

2015 年

40

2019 年

其次, 客户获取、客户黏性建设围绕扩大目标客群、占领客户的时间为重点。能不能找到真正的卖点, 实现真正的、创新的差异化场景建设, 决定了客户流量。虽然场景应用各家打法各不相同, 但是必须围绕客户需求来构建并能形成黏性, 那些玩“伪场景”, 或是无法有效结合客户需求的场景, 无法真正网罗用户, 在实际操作中也很苍白无力。

我们以具有充值、交易、支付、转让的游戏场景为例, 平台游戏用户留存主要取决于游戏的接受热度和付费体验, 所以基本上玩家都面临相同的问题: 一是这款游戏是否值得我去花钱? 一旦花了, 会不会可能投入更多却达不到想要的体验。为了让用户没有顾忌的玩游戏和尽情享受付费乐趣, 并让投入在游戏里的钱可以获得更大的利用价值, 以满足接下来的游戏体验, 互联网金融牵手手游平台, 在手游平台中加入货币基金的功能, 用户在平台内存入的资金, 将会以比市场收益更高的收益月结在平台钱包中, 二者的联合就好像是手游中的余额宝一样, 花你自己赚的钱玩游戏, 似乎一切变得顺理成章了。

另外, 娱乐、消费领域也容易进行场景设计。宜人贷就曾在华谊兄弟、星美影院展开送福利活动, 为前去观影的用户送上价值 99 元的宜人贷理财代金卡, 用户仅需再花 1 元, 即可参与宜人贷理财, 享受 10% 的预期年化收益率。

消费金融的场景化竞争

国内消费金融发展前景确实诱人, 但互联网金融平台自身如何切入是一个问

题。选择某个细分市场, 其需求量有多大, 接受人群又有多广, 这一切都需要打个问号。虽然国外大到房子汽车, 小到一支口红, 都能做消费金融, 但目前国内互联网在流量几乎被 BAT 还有一些垂直电商垄断的前提下, 再硬生生割裂出一块市场出来, 显然已经不切实际。如何能够在消费金融场景化方面进行创新, 是所有创业型互金平台能否杀出重围的关键。

向上金服 CEO 袁成龙对于场景化创新在消费金融领域的重要性, 也有着自己的看法: 目前创业型互联网金融公司在消费金融领域主要面对两个问题, 一个是场景缺失, 另一个是客户流量不足, 这两点严重制约了平台的发展。2015 年消费信贷市场份额已经达到了 19 万亿, 在 2019 年消费信贷市场可能会增长到 40 万亿。小平台要抓住这个机会则需要靠技术、场景和风控等方面的标准化来提升自己的竞争力。对创业型的互金平台而言, 有可能只占到 1% 的市场份额, 但即使 1% 也足够巨大。

在消费金融链条中, 首先是消费需求的产生, 进而才是相关金融服务需求的产生。当下线上场景多是被京东、阿里等流量巨头及银行信用卡所占领, 而电商巨头天然具有黏性较强的消费场景, 除此之外, 他们还具备 P2P 无法比拟的资源整合能力, 后来追上是常事儿。从线下看, 商业银行、小贷公司、消费金融公司都是最主要的参与者。商业银行的网点就是最原始的线下流量入口, 而后两者则在过去几年间建立起了庞大的线下团队, 以及适应线下消费金融的业务流程和风控体系。因此, 线下

场景的壁垒也同样不容忽视。

在袁成龙看来, 那些目前还没有被充分发掘或者没有认知的消费场景市场, 恰恰就是创业型互金平台的机会, 因为其业务的不标准化程度比较高, 导致无法形成赢者通吃的局面。

“电商平台上 3C 电子的消费分期、家电消费分期, 都挺标准化了, 但还有很多线下的尚未标准化的场景有待我们去发掘。”袁成龙说, “标准化的市场里你要形成垄断只有先抢占这个先发的优势, 但是对于现在做消费金融的平台而言, 消费金融已经很多人在做了, 所以我们要找到非标准化的场景, 只有非标准化的场景才能很难被巨头垄断。”

其实, 场景化、消费类的金融需求拥有更长的生命周期和用户黏性, 让高冷的金融更接地气, 与消费需求结合, 才能碰撞出火花。另外, 消费金融被业内看好的另一大原因是源于风险可控, 尤其是结合消费场景进行借款, 通过对顾客的购买流程监控和明确的借款意图来进行确认消费借款人的借款用途, 从而避免借款意图不明确而降低风险。

正如蚂蚁金融服务集团支付事业群总裁樊治铭曾经表示的: 在互联网时代, 用户的所有行为, 包括金融服务与社交互动, 都将融入到具体的场景里。人们的理财需求不仅仅只是孤立地为了赚钱, 最终都是为了满足生活场景中的某个目标。由此可见, 场景金融是互联网金融未来的方向, 如何将金融产品“场景化”、“生态化”正是互联网金融平台们需要思考的问题。■



>> 2014 年 10 月 16 日, “蚂蚁金服”正式成立。

我们需要多样的金融生态圈

互联网时代是一个生态时代, 是一个大家共赢的时代。

2003 年中国银行行长周小川出把生态的概念引入金融领域, 用生态金融来看待金融发展的问题。在我国长期以来存在一些金融需求长期得不到满足的状况, 诸如中小企业融资难、投资不易、金融机构服务效率低下等等的问题, 随着互联网技术的发展, 逐步融入金融体, 中国金融行业呈现出了许多可喜变化: 参与业态的多元化, 区别于传统的金融行业, 一些电商、

社交、服务、媒体等新的业态加入了金融领域; 参与的企业性质多元化, 一些国企、上市公司、民营企业, 甚至一些中小微企业也加入到了金融体系里来。

业内人士认为, 构建金融生态圈光有蚂蚁金服或者京东金服是远远不够的, 整个行业发展需要更多金融生态圈的参与, 而且是各有特色的金融生态圈的参与, 来服务整个社会, 来推动这个行业的发展。



全国40000家友宝售卖机已成为支付宝补水站。为人们提供更加便捷的补水解决方案。
打开支付宝应用领取会员，使用扫码付，获取更多优惠



网商银行已为170万小微企业提供单笔最高100万的无抵押贷款服务。通过“大众创业，万众创新”给中国经济增添新的活力。
打开支付宝应用领取会员，使用扫码付，获取更多优惠



支付宝与中国邮政储蓄银行一起为用户提供快捷支付服务。即使在偏远的农村也能享受同等的金融服务，消费者不再为地域担忧。
打开支付宝应用领取会员，使用扫码付，获取更多优惠



蚂蚁无处不在：蚂蚁金服的金融生态版图

2015 年，蚂蚁金服推出了首支品牌形象广告片，通篇以“背影”的形式，展现每个普通人的生活态度。配合 TVC，蚂蚁金服还推出了五张平面广告，也是以五个人物故事为主题，同时呼应一句文案“每个认真生活的人，都值得被认真对待”。2016 年，蚂蚁金服继续主打平凡生活和小人物牌，推出 22 张平面海报，阐述“让每个平凡的人，都有机会做点不凡的事”的主旨。这些以平凡人物平凡生活的广告视角，让我们看到了我们每个人的影子，同时，我们也惊讶的发现，原来蚂蚁金服已经将它的触角，伸向了我们身边的每一个角落，如同他们的广告词一样，蚂蚁无所不在。

举个例子，截至 2016 年 1 月，覆盖全国 90% 省份的近 400 家大中型医院加入蚂蚁金服的“未来医院”，病人通过支付宝即可挂号、缴费、查报告、B 超取号、手机问医生等全流程服务，没有排队、看病方便，就诊时间缩短了一半。

从 2014 年 10 月 16 日，“蚂蚁金服”正式成立，此后蚂蚁家族不断壮大，在支付宝、蚂蚁小贷基础上，相继上线了余额宝、招财宝、蚂蚁聚宝、网商银行、蚂蚁花呗、芝麻信用、蚂蚁金融云、蚂蚁达客等子业务板块。加上正在培育中的银行、保险、担保、保理等业务，除了期货、证券经纪等业务外，蚂蚁金服几乎涉猎了所有的金融业务，场景覆盖面越来越广。

在蚂蚁金服上线之初，蚂蚁金服国内事业群总裁樊治铭就曾对媒体表示，蚂蚁金服这个移动金融生态体系不仅包含线上支付，包含线下的影院、餐厅、银行、出租车等各种移动支付场景，还将在交通、医疗、政务等领域集中发力，力争打造一个消费者一站式金融服务平台。如今过去两年，我们再来看，当时蚂蚁金服许下的愿望，基本上都已经实现了。在蚂蚁金服的未来布局上，我们可以看到既宏大又细致的蓝图，每一根毛细血管几乎都将渗透。

蚂蚁金服的产品种类虽多，纷繁芜杂，但基本可以归为三大系列。

一是支付宝业务，这是蚂蚁金服众多互联网金融业务的入口，互联网行业有一句话，叫“得支付者得天下”，蚂蚁金服后续的金融运作都发源于此。

目前的蚂蚁金服是网络支付领域的王者。支付宝自 2004 年成立以来，已经与超过 200 家金融机构达成合作，为近千万小微商户提供支付服务，拓展的服务场景不断增加。截至 2015 年 6 月底，实名用户数已经超过 4 亿。当然，支付的价值不仅于此，蚂蚁金服对这一点的认知是最深刻的。随

着移动时代的到来，支付即是连接。以用户为中心，通过支付可以连接商业、服务、生活、金融，支付宝利用自己的绝对优势，广泛地进行着各种连接，拿下 O2O、公共服务等领域后，成为国内最大的在线生活服务平台。

第二大业务理财业务，如余额宝和招财宝。从排兵布阵来看，这是蚂蚁金服最重要的业务板块之一。支付业务是让人能花钱、能省钱，理财业务则是让人能挣钱。只有在后端做大理财业务，用户愿意把钱放在蚂蚁金服体系内，前端的支付业务才能成为有源之水。

蚂蚁金服目前拥有超过 2 亿理财用户，余额宝、招财宝、蚂蚁达客，再加上入股的众安保险、数米基金网、网金社。各个子品牌间又分工协作，分层满足用户不同层次的理财需求，形成完整的产品矩阵。

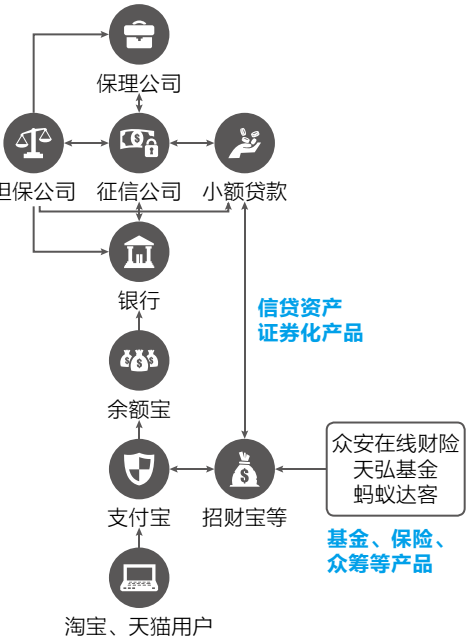
其中，余额宝作为最闪耀的互联网金融产品，规模超过 6000 亿，是全球前三大货币基金，它的定位是现金管理工具，对于那些更加在乎收益，风险偏好适中、投入金额较大的纯理财用户，蚂蚁金服则准备了招财宝。招财宝则相当于一个金融产品超市，陈列了很多基金、保险等金融产品供支付宝用户购买，那些偏好高风险高收益的理财用户，则可以在网金社找到属于他们的投资机会。由于支付宝广泛的用户基础，其销售也非常火爆。

保险方面，除了给各大保险公司提供销售平台外，蚂蚁金服作为最大单一股东的众安保险是国内第一家互联网保险公司，旗下保险产品创新不断，其中运费险等是全球单日销售量最大的险种。

在股权众筹领域布下的棋子蚂蚁达客正在进行测试阶段，这是一个蚂蚁金服集团旗下的互联网股权投融资平台，致力于以互联网的思维和技术，为小微企业和创新创业者提供股权融资服务，为投资人提供股权投资服务。其成立的初衷是因为觉得互联网时代是一个生态时代，是一个大家共赢的时代，蚂蚁金服作为一个基础技术能力输出方，可以帮助完善这个生态，使得每一个创业者在这个生态体系中能够找到自己的位置。企业可通过蚂蚁达客筹措资金，并获得生产、渠道、经营、品牌等环节的全方位支持，投资人可以通过蚂蚁达客寻找投资机会，投资自己理解、认可的企业，分享企业的成长。蚂蚁金服副总裁兼 CEO 助理韩歆毅表示，在蚂蚁达客平台上将微小投资力量和创业力量打通，把它变成一个众筹平台，形成一个投资圈生态。

未来蚂蚁金服的理财业务，将成为一个一站式的理财平台，平台上有各种投资理财业务，用户的钱进来后，就不用再出去了，形成一个闭环。

蚂蚁金服金融业务体系



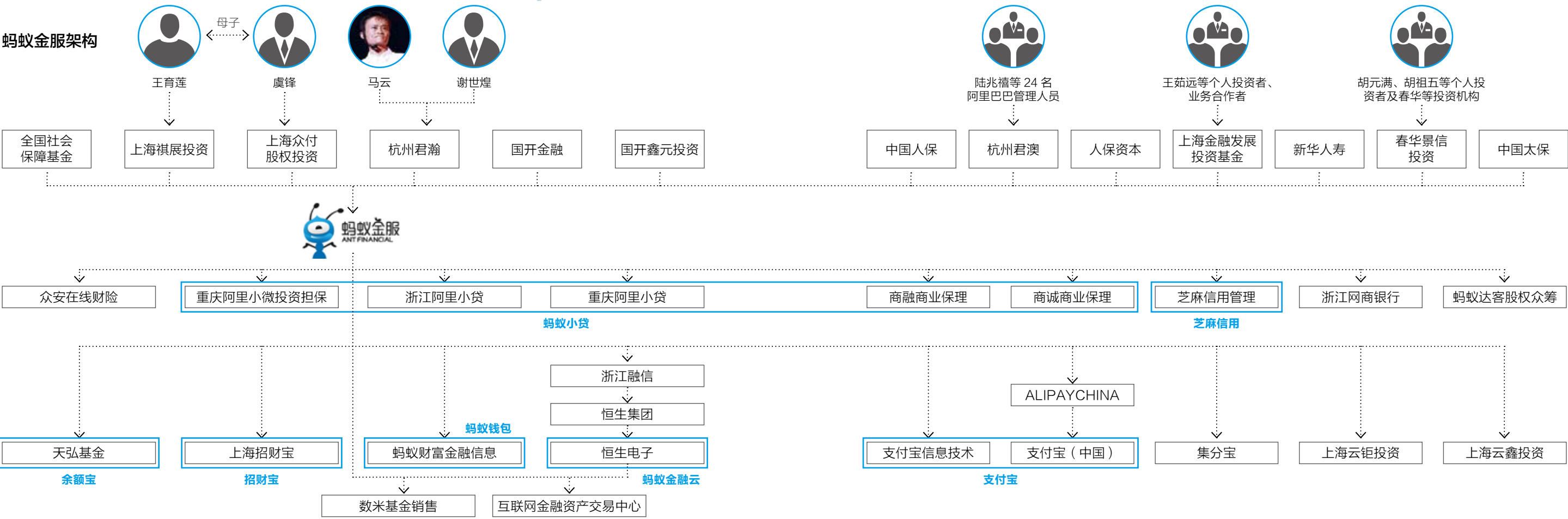
蚂蚁金服业务板块图



蚂蚁家族部分成员



蚂蚁金服架构



第三个业务板块是以网商银行为代表的融资贷款业务。

经过几年的耕耘，蚂蚁金服的贷款业务初成体系，形成了一个由银行、小额贷款和保理公司、征信机构以及担保机构构成的贷款业务网络。尤其是在获得银行牌照，设立了浙江网商银行之后，蚂蚁金服可以吸储，一改过去小额贷款公司仅能依靠注册资本放贷的局面，蚂蚁金服的贷款规模有望获得快速增长。

蚂蚁金服在设立银行之后，可以与支付宝、招财宝等业务联系起来。对于支付宝业务而言，无非是将其与其他银行的业务转移部分到网商银行。对于招财宝业务来讲，未来的结合点或许是信贷资产证券化，蚂蚁金服将网商银行、小额贷款及保理公司的信贷资产进行证券化，设计成金融产品进行销售，由此在三大类业务之间形成协同。

综合来看，蚂蚁金服现有三大业务，涵盖了经济活动的主要方面：投资、融资、消费、支付、保险。其中，支付宝是根，起支撑和基础作用；理财业务是茎，起管道和输送作用；银行类业务是果，是利润的最终体现点。

在现实战略上，蚂蚁金服将坚持“平台、农村、国际”三大方向。平台，就是平行拓展；农村，就是往下沉；国际，就是往外扩。在整个蚂蚁金服的业务体系中，支付、理财、融资、保险等业务板块仅是浮出水面的一小部分，真正支撑这些业务的则是水面之下的云计算、大数据和信用体系等底层平台。蚂蚁金服正在构建基础设施，搭建金融平台，“芝麻信用”和“金融云”都是其中的一小部分。

蚂蚁之路

2003

- 10.18 支付宝担保交易首度在淘宝网推出
- 12.08 浙江支付宝网络科技有限公司成立

2004

- 12.08 支付宝网站正式上线并独立运营

2005

- 03.03 支付宝与工行达成战略合作，开启与银行战略合作的序幕
- 06.20 支付宝对淘宝之外的网站开放

2006

- 11.01 支付宝联合银行推出“支付宝卡通”，成为快捷支付创新的前身

2007

- 08.28 支付宝国际化起步，开始为中国消费者在境外网站购物提供支付支持

2008

- 10.25 支付宝公共事务缴费服务上线，从网购支付走向生活支付

2009

- 01.16 支付宝推出信用卡还款服务
- 06.31 支付宝推出手机客户端
- 08.24 支付宝推出信用卡大额支付服务

2010

- 12.23 支付宝推出快捷支付，开启中国网上支付全新体验

2011

- 05.26 支付宝获得央行颁发的国内第一张第三方支付牌照

2012

- 05.11 支付宝获得中国证监会颁发的基金第三方支付牌照

2013

- 06.17 余额宝服务上线

2014

- 08.25 招财宝平台上线，通过引入各类金融机构打造一个撮合投融资交易的开放平台
- 10.16 蚂蚁金融服务集团正式成立
- 12.18 一站式黄金投资理财服务“存金宝”上线
- 12.27 蚂蚁微贷联合淘宝、天猫推出“花呗”的赊购服务

2015

- 01.28 芝麻信用开始在部分用户中公测
- 04.09 蚂蚁金服、博时基金、恒生聚源及中证指数共同发布了全球第一个电商大数据指数——中证淘金大数据 100 指数
- 04.22 蚂蚁金服、阿里巴巴与新浪微博，共同启动“互联网+城市服务”战略，联合为各地政府提供“智慧城市”的一站式解决方案
- 05.19 蚂蚁金服成立首个“生态共赢基金”，投入 10 亿元支持互联网创业

>> 2016 年 4 月 29 日，芝麻信用副总经理邓一鸣在 GMIC 全球金融创新峰会上表示，信用将是推动普惠金融发展的引擎，对经济、金融起到倍增放大效应，互联网+信用，正在让金融普惠民生。



芝麻信用，是蚂蚁金服旗下独立的第三方信用评估及管理机构，通过云计算等技术客观呈现个人的信用状况。芝麻信用把应用场景划分成了生活领域和金融领域两大类，未来将首先覆盖生活领域和金融领域的 P2P、消费金融等，最后再实现全覆盖。目前已经在消费金融、融资租赁、信用卡、P2P、酒店、租房、出行、婚恋、分类信息、学生服务、公共事业服务等近百个场景为用户、商户提供信用服务。

在农村上，蚂蚁金服更有精根细作，启动了千县万村计划，计划在三至五年内投资 100 亿元，建立 1000 个县级运营中心和 10 万个村级服务站，覆盖全国六分之一的农村地区，并提供最基础的存款、贷款、支付等金融服务。

蚂蚁金服的国际业务目前在全球已经有超过 1700 万的活跃用户，通过支付宝可以进行 14 种货币的自由结算。随着阿里巴巴上市后开始发力国际化，作为电商体系出海的配套设施，蚂蚁金服在国际上的布局明显加速。14 年以来，蚂蚁金服相继推出了支付宝海外退税、海外 O2O、海外交通卡、国际汇款、海外直购等业务，极大拓展了支付宝在海外的应用场景。

技术和数据业务板块，是蚂蚁金服所有业务中最底层的板块，也是蚂蚁金服的核心竞争力所在。

尽管这些业务不显山不露水，但他们是真正的核武器，是蚂蚁金服多年来一直保持领先的原因所在。得益于技术的进步，蚂蚁金服把每笔网上交易的成本降到了 2 分钱以下，保证了各种普惠金融业务顺利开展。在安全方面，蚂蚁金服把风险概率控制在了百万分之一，达到了全球领先水平。除了给集团业务提供坚实后盾外，蚂蚁金服的技术实力也在输出，最典型的就是金融云，目前已经有 200 多家金融机构将相关服务迁移到了金融云上。未来金融机构的系统跑在蚂蚁金融云上，产品通过蚂蚁金服的平台去销售，蚂蚁金服将成为金融机构成长的“土壤”。

关于蚂蚁金服构建金融生态圈的奥秘，韩歆毅在接受媒体采访时表示，生态不是设计出来的，而是自生长出来的，但也不能野蛮生长，需要制造条件。就像地球进化出生物，需要很多条件的恰逢其时。而蚂蚁金服现在做的，就是提供进化的“培养皿”。

可以看到，越来越多的用户卷入蚂蚁金服的应用场景中，有人因此总结了蚂蚁金服的生态价值公式 = 人口 × 应用场景 × 使用频率 × 大数据有效挖掘程度。这个公式和蚂蚁金服的内在逻辑一脉相承，蚂蚁金服面对曾经的统治者传统金融机构，正在进行着温和革命，合作不竞争，补充不替代。蚂蚁金服正以先驱者的身份，引领金融行业生态圈的升级。

链家：垂直领域金融创新的典范

链家，国内大型房地产 O2O 服务平台，目前门店数量达到 6000 家，2015 年整体交易额达到 7090 亿元。然而，链家早已经不是只在重资产的房地产领域布局，它投入了大量资金用于数据系统。利用早期房源统计信息，并从房子的地理信息到交易信息等方面出发，链家已建立了覆盖全国 6000 万套住宅，多达 1000T 的基础数据库，包括 5600 万户房产信息；同时将买房、看房、交易等流程接入了 O2O 互联网平台，提升用户体验、进行资源整合。

围绕房地产交易，链家也展示了其在金融领域的“野心”。链家理财是链家集团倾力打造的互联网房产金融平台，于 2014 年 11 月正式上线。据了解，链家理财的主要业务范围也是房地产行业——房屋借贷为主，帮助借款用户解决房屋买卖、抵押、贷款环节中的资金周转问题。同时，积极拓展“支付”衍生业务，并对接、设计相关互联网金融产品，在房地产金融、房屋估值、房屋检查和装修等产业链各环节上挖掘潜在市场空间。

毫无疑问，在互联网金融爆发式发展的 2015 年，链家理财犹如一批黑马，成绩令人瞩目。而在今年 4 月，链家已完成新一轮 60 亿元融资，领投方为华晟资本，百度和腾讯作为战略投资方参与了此次融资。融资之后，除了资金层面的助力，链家也将从投资方身上得到更多金融领域的经验和支撑，深化双方在金融领域的合作，展开更多理财产品的设计、满足更多客户资金需求和布局海外投资等，打造线上线下房地产交易及其他金融服务的生态圈。

人们印象中在房产中介领域做得风生水起的链家，是如何一步步在互联网金融领域发力，并逐渐形成一个围绕房产交易各个环节的完整房产金融交易闭环，值得我们学习和深思。



>> 家多宝是链家结合二手房交易业务所推出的一款互联网理财产品。

链家理财首创了房产买卖→银行按揭→资金托管→产权服务→过桥融资→金融理财的房产金融闭环模式，线上对接有投资需求的投资人，线下对接房产交易中产生的借款需求，形成产业链条。

打开链家金融的网站，“家多宝”系列理财产品位置明显，年化收益在 6%—6.48% 不等，期限 30—90 天不等，而且推出的产品基本上都已经售罄，可见受欢迎程度。所谓的“家多宝”，主要的贷款对象是通过链家进行二手房交易，且急需资金周转的客户，借款人仅需用房产作抵押。而通过“家多宝”放贷的资金，主要被用于以下几类：

赎楼：即卖家银行按揭贷款未还清时，需要先还清贷款才可销售，链家提供贷款还清；

尾款垫资：买家已向银行申请贷款，但与卖家约定付款时间时仍未获得贷款，链家亦可提供贷款。

抵押借款：即卖旧房的同时买新房过程中，客户需要资金周转时，链家提供抵押借款；

抵押经营：用于经营所需的短期资金周转；

抵押消费：短期资金周转，用于装修、留学、购车等家庭消费。

在今年 4 月链家理财 CEO 魏勇接受媒体采访时曾表示，目前链家金融业务已占整体盈利的近 10%，预计今年底将超过 15%，未来的 3 年里做到 20%、在未来 5 年里做到 50% 也是有可能的。魏勇估算，中国住宅房屋大概有 200 万亿元的资产，美国也是约合 200 万亿元，但是美国的按揭贷款余额 80 万亿元，中国仅 10 万亿元。同样价值的产品，由于美国的相关金融化率是 80:200，而中国是 10:200，这意味着中国有 190 万亿元的房产没有进行金融化的任何杠杆运作。一旦盘活，将是巨量的市场空间。

除了“家多宝”，链家理财旗下的“理房通”也被认为是链家在金融服务战略中不可或缺的环节。2014 年 7 月，链家旗下“理房通”成为第一家获得央行颁发第三方支付牌照的房屋担保支付平台。

“理房通”，看起来如同专注于提供房产相关支付业务的“支付宝”。购房者预付的定金与首付款被“理房通”冻结在第三方账户，

直到房屋过户结束后才将资金解冻，转给卖方客户，避免出现因房屋产权问题导致买方客户无法过户，或因买方客户购房资金不够，致使卖方客户“钱房两失”等现象的出现。

不过，“理房通”在问世后，被外界质疑或存在资金池问题。今年 2 月初，人民网就可能存在的资金池问题，采访了“理房通”品牌总监，对方回应“理房通”不会挪用资金，央行定期会和“理房通”对账，对资金走向做严格管控。不过这篇报道亦援引其话表示，“理房通”冻结的备付金是会在银行产生活期利息的，但按照行业常规，银行活期利息很低，不会返还给客户。

风控一直是摆在互联网金融平台面前的最大难题，大多数平台主要是靠人工甄别辅以大数 据及金融征信信息，作为房产交易中介商，链家在房产交易客户的资产评估和抵押物处置上有着天然的信息优势，而链家理财平台则可以借机切入链家客户经常发生的赎楼、尾款垫资、过桥贷款等各项房产相关金融业务。相对于很多 P2P 平台依靠线下开发借款项目，链家理财在垂直领域的金融创新是其成功的关键。■

链家理财产品——家多宝系列

家多宝 9 号	家多宝 2 号	家多宝 3 号	家多宝 8 号	家多宝 5 号
赎楼	购房尾款	抵押借款	抵押经营	抵押消费
用于偿还房屋 银行抵押借款， 使房屋可以正 常交易、过户	用于支付购房 所需尾款，银行 已批贷，未按 预期时间放款	用本人或他人 现有的房产抵 押借款	用于经营所需 的短期资金周 转	短期资金周转， 用于装修、留 学、购车等家 庭消费



成功与失败，只差一点坚持

——访捷越财富北区白山营业部理财经理闫丽

■文 | 唐敏 捷越联合学习与发展中心

“

我也曾想过放弃，但我总觉得再坚持一下就能够见到曙光。

”

白山市，位于吉林省东南部风景秀丽的长白山西侧，东与延边州相邻，西与通化接壤，北与吉林毗连，南与朝鲜惠山市隔鸭绿江相望。白山也是东北“三宝”——人参、貂皮、鹿茸角的故乡。在这个极具东北风情的城市，生活着一群热情的捷越人。

捷越白山营业部，2014 年成立，是白山市第一家 P2P 理财公司，也是目前白山做得最好最大的 P2P 理财公司。2016 年上半年，白山营业部取得了捷越北区财富业绩第三的突出成绩。而成就这一切的，就是白山营业部每一位辛勤工作的员工，闫丽就是他们中的一员。

2014 年，闫丽 45 岁，这一年，她关闭了经营了 6 年的美容美发店，以一个“白板”的身份加入了捷越。“我 1994 年通过招工进入板石铁矿做文职，曾经在中央党校进修了三年，再又在供销公司做出纳，后来单位效益下滑，我买断工龄，成了千万下岗大军中的一员”，闫丽说，“我上班上了十五六年，买断工龄下岗，对我来说冲击很大，但生活还得继续，离开工厂以后，我开了一家美容美发店，一干就是 6 年”。

在加入捷越之前，闫丽的工作经历和 P2P 理财八杆子打不到，关了美容美发店，做理财经理，在 45 岁的年纪“转型”，对闫丽来说，困难和挑战不言而喻。不同于有类似销售经验的理财经理，闫丽一没有销售经验，二没有客户资源，如何打开突破口，对于闫丽来说，就像横亘在她面前的一座大山，而翻越这座大山，她用了整整五个月的时间。

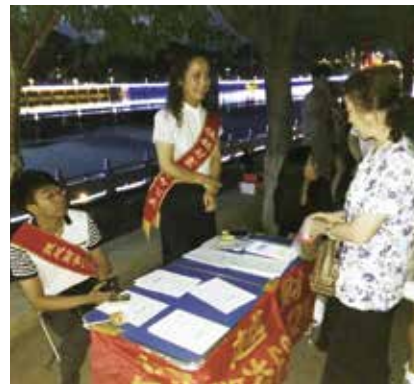
“在来捷越之前，我没有类似的销售经验，也几乎没有什么人脉，我

又不是那种能言善辩的销售员，只能靠坚持，我相信勤能补拙，坚持就一定能够有收获”，闫丽说。

闫丽的客户大多是通过驻点结识的，那时候捷越在白山市的一个地下商场有驻点，闫丽风雨无阻，天天坚守在驻点，没有别的巧办法，闫丽只能用耐心和诚恳打动客户。

2014 年捷越在白山市开设营业部，这也是白山市的第一家 P2P 理财公司，彼时 P2P 理财方兴未艾，在地理位置较为偏远的白山市更是鲜为人知，在这座人口只有几十万的城市，人们对于 P2P 理财即好奇又谨慎。“刚开始的时候，大多客户都没有听说过 P2P 理财，抱着好奇心的同时，大家也存有很大的戒备。但毕竟很多客户有理财需求，而银行的理财产品单一，利率又没有竞争力，所以客户的理财需求远远得不到满足，这就是像捷越这样的 P2P 理财公司存在的价值，我们的出现，解决了客户理财难的问题，为客户提供了优质的理财服务”，谈到捷越，闫丽自豪的说，“当然，要获取客户的信任不是一件简单的事情，有很多的技巧需要掌握”。

“我知道有很多人加入捷越时的情况和我一样，都是一块白板，对 P2P 也知之甚少，没有什么资源和销售经验，我希望自己的经验能够帮助每一个加入捷越的新人”，闫丽说，“以驻点为例，驻点并不是我们在那摆好架势，等着客户自己主动上门，而是要眼观六路，察言观色，很多时候客户的理财需求通过我们的观察是能够捕捉到的，我们需要敏感的抓住有理财需求的客户，进一步沟通交流，通过现场的交流，能够判断出客户的意愿，再想办法留下客户电话，能当时



邀客户去营业部的就当时去，当时去不了一定要在第二天联系，趁热打铁，用真诚打动客户，一般来说能够邀请客户去营业部详谈，就已经迈出了成功的第一步，根据我的经验，通过参观过营业部而最后签单的客户能够占到 90%”。

最初，闫丽也不是总能找到合适的邀约对象，她也经历过一个抹不开面子，到后来能够准确判断客户需求，并第一时间邀约客户的过程。最初邀请客户到营业部以后，闫丽还不能独当一面，常常需要团队经理或是大团经理、营业部经理的帮忙，经过一段时间的磨练，闫丽现在已经能够全面、准确地向客户介绍捷越，获得客户的信任。

“来到捷越的前五个月，我都完不成业绩，也一度面临被考核淘汰，但我这个人的虽然不善言辞，但却有毅力，能够坚持，我也曾想过放弃，但我总觉得再坚持一下就能够见到曙光，有时候成功和失败之间的距离往往就差着一点点的坚持”，闫丽说。

踏实稳健的处事风格，诚恳耐心的待人方式，让闫丽在工作中收获了很多友谊，这份工作不仅带给闫丽想要的生活，也让她的精神世界变得丰富多彩，工作上的客户，变成了知心好友，这让闫丽感觉到很幸福。

今年 2 月，闫丽做了一笔大单，单笔划扣 300 万元，这是一个惊人的数字，客户没有对她充分的信任，没有对捷越十足的放心，是绝对不会将这么一笔巨大的资金交给闫丽，交给捷越的。“这个客户是我最大的客户，说起来我俩之前也算认识不短时间长了，但不是很熟，在一次逛街时遇到，我留下了客户的联系方式，后来我打了几次电话约他，他都在外地没回来。但我没有放弃，后来终于成功邀约客户到公司详谈。当是我们王俊总经理也对我充分支持，帮助我向客户介绍公司和业务，终于客户在捷越做了第一笔理财。其实这个客户在来捷越之前也到别的公司了解过，虽然其他公司收益比捷越高，但无论是从公司规模、专业、风控、实力等各方面都比不上捷越，最后客户还是选择了捷越。

客户一家人都非常正直善良，现在我们处得非常好。在今年 2 月份客户有一笔钱到期了，在祝君晗经理和王艳经理的帮助下，客户签了一笔 300 万的大单。”闫丽笑着说，“虽然我今天取得了一点成绩，这和营业部于波经理及同事们的帮助是分不开的。个人的力量是有限的，团队的力量是无穷的。我非常感谢捷越的领导和同事们对我的帮助、鼓励和支持，我能够成为捷越一员，感到十分自豪”。

如今，闫丽已经在捷越走过两年时光，从一个对 P2P 一无所知的白板，到今天自信面对各类型客户，闫丽的成功离不开她的执著和勤奋。低调不张扬，并不代表没有想法，相反，闫丽的目标明确，她就是要捷越这个广阔的平台上所有成就，“全心全意为客户服务，用真诚打动客户，这就是我能有今天些许成绩的关键”，闫丽说，“现在行业由于各种负面消息的影响，业绩也会有波动。但我坚信，随着监管的落地，行业将更加规范，像捷越这样坚持做普惠金融的正规企业，一定能够赢得更多客户的信任，我们也将迎来更加美好的明天。”

>> 闫丽和白山营业部的小伙伴们



想当将军的好士兵 ——访捷越普惠河南分部 信阳营业部客服黄玲

■文 | 闫昭 捷越联合学习与发展中心

身作为一名不折不扣的九零后，捷越普惠信阳营业部的初级客服黄玲是一位颇有主意的姑娘。生在信阳、长在信阳，就连读大学也没离开河南的她在毕业时决定南下，出去“闯一闯”，“这是我早就打算好的，前两年长长见识，过两年回来踏踏实实安家落户”，她的声音从电话那头传过来，笔者仿佛看到了一个“主意特正”的黄玲。

就是爱挑战

广东惠州，一座安逸的小城市，黄玲的第一份工作就选在了这里。“那时候我一周里真正做事可能也就一两天，其他时间都在玩”，清闲无压力的工作让她渐渐起了厌倦之心，而恰在此时，朋友圈里一条捷越的招聘信息引起了黄玲的注意，大致了解了公司背景和工作性质之后，她走到了捷越普惠河南分部信阳营业部的招聘桌前。即使在面试时接受了一番简单的知识普及，几乎没有任何行业背景的黄玲仍旧以一副懵懵懂懂的姿态入职了。

2015 年 8 月的信阳营业部才刚刚成立，这对于黄玲这样



一个“菜鸟”来讲，未尝不是一件好事。随着业务量的增加，她每天的工作也渐渐从简单的贷前录单升级为借款前、借款中、借款后全线接手，循序渐进的工作进度缓冲了由压力带来的不适感，“任何人都不可能永远待在舒适区，但能够有这样一个逐渐适应的过程让我觉得自己还是幸运的”黄玲笑着说。

朋友圈中大家常常爱调侃一条完美的择业标准——钱多、活少、离家近，然而在黄玲身上，这条标准好像并不适用。说到普惠营业部的客服部，相信每一个捷越人都会不会陌生，借款前初审录单，借款中面签，借款后温馨提示以及逾期后的催收……一个接一个的单子进来，客服部同事们的工作也周而复始地忙碌着。从职场“菜鸟”升级为催收琅琊榜“榜首”，再回忆起乍一入行时还会哭鼻子的自己，黄玲不禁哑然失笑，账单日的来临和频发的各种事件让加班成为常态，“虽然面试时副理已经给我们打过预防针了，刚开始还是特别抵触，但慢慢地发现今日事今日毕，明天就会很轻松。”就是爱挑战，也许黄玲就是这一挂的。



>> 相亲相爱的信阳营业部团队

成长是一个急不来的过程

一线营业部是离炮火最近的地方，而一线营业部的客服，更是公司资产后线保全团队的重要角色，练就一双火眼金睛是以黄玲为代表一众客服的首要目标。捷越联合总裁马晓军曾表示，拥有非常大的次级客户群体是我们的优势，挖掘到次级客户之后，做好风控，把欺诈、有预谋的客户甄别出来就显得尤为重要，“做好次级客户市场，我们将大有可为。”

静坐常思己过，从过程中找问题、找经验是黄玲成长的必修课，“我之前犯过一次错”，谈到过去，她并没有避讳。由于经验尚浅，黄玲曾经在核实客户资料时犯错过险些造成损失，所幸副理及时发现，一顿劈头盖脸地批评让她有些招架不住，“当时营业部正好有客户在签约，全程目睹了我挨训的过程，人家还悄悄跟我同事说，你们这领导可真严格，看把这小姑娘都熊成这样了”。吃一堑长一智，经历过这次“洗礼”，黄玲真正意识到风控容不得一丝

一毫的马虎，想要练就一双火眼金睛并非易事，她默默在这个岗位上成长着。

火眼金睛是必备技能，而耐心和抗压力更是为黄玲的成长插上了一双翅膀。“就算看过一万次别人的签约，流程你能倒背如流，但是当真正有客户坐在面前时，你都会发慌”，刚来营业部实习的时候，黄玲就遇上了那么一件让她差点退缩的事儿，有位客户来签约，面签时因为费用不满问题，暴脾气的客户忽然站起来就把资料撕烂了，小小的临时职场里只有黄玲和那位客服姑娘两人，“我当时都吓懵了，这难道是一个高危职业吗？”还好，这些脾气暴躁的客户只是极少数，慢慢地业务熟练了，心态摆正了，黄玲的工作也逐渐步入了正轨。

沟通的主要目的是提升团队的协作能力，营业部前后线如果沟通不畅，协作不好，那么业务、风控一定做不好。以黄玲为代表的普惠客服人员就像是一座沟通的桥梁和纽带，不仅肩负着与客户沟通，与一线销售沟通，更是要

时刻保持与总部信审员的良好沟通，而这座桥梁的搭建却真的不是一件易事。“前线客户经理要花很长时间去发现一位潜在客户，而这位潜在客户真正能够下决心来到审核这一步更是非常不容易，可是就是这样一位来之不易的客户刚坐到你客服这里，你就告诉人家审核不通过，这对客户经理来说，真的会很受打击。”对于这种工作过程中不可避免的情况，黄玲和她的小伙伴们总会坚持她们的原则，“你不能为了搞好所谓的同事关系就在这儿和稀泥，我们能做的也就是要多沟通，看问题是否可控，如果遇上那种真的不可控的或是一定会逾期的客户，审核肯定是不能通过的。”

整装再上路

既然提到客服，就不得不提到催收。2016年“催收琅琊榜”榜首，是我们决定采访黄玲的触发点，然而顶着这个荣誉光环的她仿佛不以为意。“可能是比较幸运吧，我这里逾期过的客户基本上都回款了，数据比较好看吧”。从新门店入手，刚入行时做的最多的工作还是借款前的工作，催收是后来才慢慢接触到的，“刚开始压力很大，我们真的是集体抓狂，直到有了第一个成功案例之后，才慢慢摆正心态，加上我们的培训做得很好，催收这事儿，得靠经验的积累。”当然除了固定的催收技巧和必要的经验积累过程，黄玲还为我们分享了一个催收的小秘诀，那就是一定要注意“跟进频次”，通过总结发现，有不少客户会通过多家平台借款，而他手

中有钱时，会有意识优先选择那些跟进频次合理的平台进行还款，“主要还是坚持吧，有空就跟进，只要没有客户来签约，我一般都在打催收电话”。荣誉带来的兴奋感转瞬即逝，黄玲直呼压力更大了，“你都上过榜了，后续数据不好的话，那不是打脸吗？”

都说恋爱中的女人智商都会降到负值，但这条恋爱法则对于黄玲和她的同事们来说，好像也并不适用。“我们现在多多少少都有了职业病了，目前我们营业部四个客服一个副理，五个女孩儿里有三个是单身，大家有时候会开玩笑说以后不管谁有了男朋友都要带到办公室来面审一遍才行”，虽然多数时间内她都在忙碌，但跟大多数纯真可爱的女孩儿一样，黄玲也在默默地期待着属于自己的幸福。

工作日程安排已经够紧凑了，黄玲还是挤出时间来给自己报了个绘画兴趣班，画起了素描，“这也算是给自己培养点兴趣爱好，总不能老了之后天天约着打牌吧。本来想考驾照的，但真没那么大块儿的时间”。二十四五岁，正值大好年华，当有些人还在争执八零后能否在当今社会中承担起中流砥柱角色时，九零后的黄玲已经在岗位上站稳了脚跟。笔者不禁对她未来职业的规划有些好奇，黄玲笑呵呵地说：“不想当将军的士兵不是好士兵。不过现在谈什么都为时尚早，踏踏实实做好当下吧。” JY



一线营业部是离炮火最近的地方，而一线营业部的客服，更是公司资产后线保全团队的重要角色，练就一双火眼金睛是以黄玲为代表一众客服的首要目标。



荣誉殿堂 梦想舞台

捷越财富精英俱乐部星级会员风采

JIEYUE FORTUNE
· ELITE CLUB ·



捷越财富北区威海营业部理财经理 阿拉坦托亚

门店推荐

阿拉坦托亚，蒙语中是金色的阳光的意思，个性又漂亮的名字，我们都亲切的叫她阿拉。阿拉自2014年5月入职以来，一直表现优异，陪着公司走过了2年多的时光。阿拉是一名优秀勤勉的员工，每天早早的来到公司，不停歇的走访客户。她的大部分客户都跟着她从创业初期走到现在，她把客户当家人，当朋友，极尽所能的维护

自己的每一个客户，她用她的勤勉向我们证明着客户不仅仅是客户，也可以是朋友，是知己，是家人。工作中的她团结同事，乐于助人。每当周围有需要帮助的人时她总能及时伸出援手。她是当之无愧的八星会员，像她的名字一样永远充满正能量。

我是2014年5月份入职的，现在已经两年多了。回想加入捷越之前，我还是捷越的一名客户，在捷越体验了几次理财后深深的感受到了捷越的正规，实力的强大，正好有个偶然的的机会，当时的团队长张宝财经理邀请我加入捷越。起初我还为自己没干过金融而担忧，但看到张经理给予的坚定的眼神和真诚的邀请，我最终还是决定试一试。没想到真正走进捷越后才发现自己是一名快乐幸福的捷越人，从步入捷越的那一天起就被“捷思致诚，执信以越”的捷越精神深深地吸引着、激励着。为了熟练掌握日益更新的专业知识，与时俱进的行业动态，也为了更好的充实自己，服务客户，我

努力把握着每一次学习的机会，为自己充电。早会上每一个金融小知识的讲解，夕会上每一位精英的分享，办公室里每一次伙伴们的答疑讨论，只要悉心倾听，用心思考，就会有足以丰富我的亮点，从而向他们学习、借鉴。在这样一个追求卓越的环境下一点一滴的积累，在这样一个积极向上的团队里一步一个脚印的成长，在这样一个互助的氛围中不断取长补短，砥砺前行。再次为自己当初的选择感到高兴和荣幸，未来有捷越陪伴的每一天里，我会继续踏踏实实做人，简简单单做事，争取将工作做得更好，在捷越精英俱乐部这条路上越走越远！



做快乐幸福的捷越人

阿拉坦托亚

J I E Y U E F O R T U N E
· E L I T E C L U B ·

捷越财富北区威海营业部理财经理 丛翠莲

门店推荐

提起丛翠莲大半个威海人几乎都知道，给人最深的标签就是一名虔诚的佛友，自己吃斋念佛多年，也把佛家与人为善的信念做到了极致，无论是对客户还是对员工都是保持一颗热情洋溢的善心，助人为乐，胸襟广阔。也正是因为自己的这些优秀品质给她带来了丰厚的回报，很多客户听说她做理财，就冲着这个人慕名而来，再加上自己的专业知识，客户更加信服。所以丛

翠莲从来不愁业务，老客户刚存完，新客户又被介绍来了。丛翠莲说客户刚开始的接触可能是因为我的人格品质，但后期源源不断地续投和转介绍是跟公司的实力正规分不开的，我是个感恩的人，感谢捷越给我带来的一切，真心的祝愿捷越长长久久，阿弥陀佛！



乘着捷越东风
驶向美好明天

丛翠莲

我是丛翠莲，加入捷越近三年了。从什么都不懂的普通员工，蜕变成一名优秀的理财经理，我可以骄傲地说，是捷越成就了我，改变了我，让我的人生踏上一个新的台阶。

我热爱我的工作和岗位，珍惜在捷越的每一天。跟客户商谈理财是我的快乐时刻，因为我的工作就是让大家的财富增值。每每我的家人们、朋友们的财富水涨船高时，我的心里总是充满成功的喜悦。

我学习佛法多年，我的客户群体很多都是佛友。他们的善良正直、充满爱心和悲悯的精神深深影响着我，也影响着我的工作态度。我的工作宗旨是：要对得起自己的良心，对每一位客户负责任。

作为基层服务人员，我们直接面对客户。我的专业技能和知识水平直接关系到客户的满意度。理论知识的学习是任务，更是责任。我始终让自己做到：来有迎声，问有答声，去有送声。作为一名理财经理，服务好客户是重中之重。一方面要熟悉自己的业务知识，明白自己能给客户带来什么；另一方面要明白客户要什么，明白客户的需求，才能创造性地满足客户需求。

我始终坚信，要想做好事首先要做好人。我感恩我的家人、朋友、同事以及每一位客户，感恩捷越为我搭建的平台。一点浩然气，千里快哉风。让我们乘着捷越的东风，一起驶向更美好的明天。

J I E Y U E F O R T U N E
· E L I T E C L U B ·

捷越财富西区南京营业一部理财经理 方芳

门店推荐

我们捷越联合的精英俱乐部自成立以来已经走过了 11 期共 33 个月的时光，得知南京一部的理财经理方芳当选为八星会员，我们很高兴，我团优秀人员很多，在这里首先对方芳表示衷心的祝贺以及诚挚的感谢。

南京一部自成立以来，业绩一直稳步健康的发展，这与我们每一位小伙伴的辛勤付出是密不可分的，在我们一部的大家庭中，方芳经理入职时间虽然不长，她对公司很忠诚，凡事带头，不断传递正能量，不断鼓励身边的小伙伴，对待本职工作，任劳任怨，在团队中言传身教，

身先士卒。她把自己的宝贵经验无私的和大家分享，一个优秀的团队需要这样优秀的个人带头，方芳经理对我们南京一部的贡献大家有目共睹，她能够连续入围精英俱乐部也是对她辛勤付出的肯定。

因此，我们南京一部推荐优秀方芳经理，推荐她认真的工作精神，她为我们一部树立了好的榜样。



和捷越一起飞翔

方芳

我叫方芳，来自南京第一营业部周芹团队。在捷越已经度过了两年的时光，说度过其实是因为同事之间相处和谐，公司的氛围好，感觉不到办公室斗争。本身大家就是做销售的，看起来时间很空闲，其实心理压力还是挺大的。

和谐的氛围让一部的员工进多离少，每周一的大会我们的韦总跟讲师都是以故事的形式为我们讲销售技巧，这跟别的公司完全不同，星期一的一大早就让全体员工精神放松，这样才能更好的电话拜访客

户，因为一个人心情的好坏电话那头是可以感受到的。

除了团队的影响，一线销售人员的专业素质也是非常重要的，但对于 P2P 来说，安全放心的平台才是最重要的。捷越的安全和这三年的发展，让我们看到也感受到公司的正规，没有理由不拼尽全力寻找客户，有安全才会有保障。

捷越在同业公司中已经处在展翅高飞的阶段，公司在飞翔我们怎么可以落后！一起飞吧小伙伴们！

J I E Y U E F O R T U N E
· E L I T E C L U B ·

捷越财富北区大庆营业一部理财经理 申春玲

“ ” 门店推荐

申春玲经理是大庆筹备开业期间的元老，“荣誉必达、利益必得”，她见证了大庆分公司从无到有，从小到大的成长历程，她的精英年龄与大庆分公司同龄。在大庆还有个称呼“百万精英”。申经理平时严格要求自己，工作认真负责，每天都奔走在拜访客户的途中，工作时间在8小时以上；

我叫申春玲，2014年6月来到捷越，当时我们营业部连一个像样的职场都没有，一切都是临时的。我在朋友的引荐下认识了营业部经理任丽君。任总干练、坚韧的眼神深深地吸引了我，她的个人风格和人格魅力是我这些年来一直在寻找的，也感谢捷越两年多的培养和专业的培训学习，使我在这条精英路上越走越

越好。起初认可我的客户大多都是我的家人，我的兄弟姐妹们很支持我，但是我的心理还是很惶恐的。我担心有一天家人都支持过我了，我还能去找谁；如果捷越不安全，我怎么面对我的家人……这些想法束缚了我的能力和行动。尤其是身边有几家公司出了问题，我真的有一刻的动摇。

但是，捷越专业的培训和严格的风控，让我的心中无比的踏实。我现在的想法就是，我到这么好的一个平台，我没有理由不做出点成绩。面对这么好的赚钱机会，我没有借口退缩。就这样，我坚定了信心，成功的入围大庆开业以

每个月都能成交突破10件，大庆营业部成立两年来的年度“件数王”。申春玲经理对待新人，总耐心地辅导，对人谦虚和善。以她超长的耐力和韧劲用心经营着捷越这份事业，是我们学习的榜样。



快乐“钱”行 成人达己

申春玲

来的第一届精英俱乐部。我怀着憧憬和家人的嘱托参加了精英俱乐部南京的高端培训和旅游，感受到了这个行业的无限商机，还有精英俱乐部这个荣誉体系的魅力。在南京我给自己下了个狠狠的决心——我要一直做精英。

有了第一次的精英培训，接受了公司领导培训，同时和来自全国的精英们交流和沟通。我知道了我和精英还是有差距的，一位精英在分享的时候说“他一年做了1.2亿的业绩……”后面的话我都不记得了，但是这个数字真的鼓励了我，我觉得这才是精英。为别人服务的同时也为自己创造价值，成人达己。我开始有了自己的规划，那就是我不一定做业绩最好的精英，但是我一定要坚持做最久的精英。

成功是一种习惯，我每天都让自己工作满8个小时，坚持一个月至少10单。自己在捷越这个平台上快乐“钱”行。自己也决心在精英的道路上坚持下去，不断突破自我，创造更大的价值。

J I E Y U E F O R T U N E
· E L I T E C L U B ·

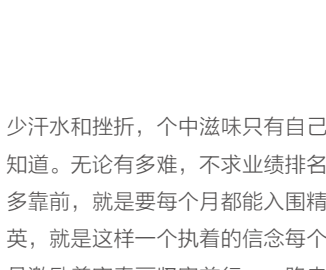
捷越财富北区威海营业部理财经理 宋春丽

“ ” 门店推荐

宋春丽是2014年7月份入职的老员工，正好两年的时间入围八期精英俱乐部，可以看出从入职到现在每个月都达到了精英标准，这样踏实稳重的员工其实并不多得。刚来公司的时候虽然技能薄弱，甚至对行业也不是很了解，但就是凭着对公司的认可和信任，每个月业绩都能达到精英标准，也算是对自己的一份承诺，一个敢于挑战自己、勇当精英的承诺。连续八星，每个月都不能间断，真正体会过的才会知道有多难，中间也经历了多

少汗水和挫折，个中滋味只有自己知道。无论有多难，不求业绩排名多靠前，就是要每个月都能入围精英，就是这样一个执着的信念每个月激励着宋春丽坚定前行，一路走来虽有荆棘，但也一路芬芳，真心的祝贺宋姐，也希望宋姐继续秉持自己的信念，在捷越精英这条路上越走越远！

不知不觉来捷越已经两年了，想想时间过得真快，前年的这时候还刚刚踏入这个行业，一切还都在摸索当中，但就是来到公司看到身边同事的状态，通过对公司的深入考察，我就下定决心大干一场。一开始的时候专业度还不够，就从身边最容易开发的亲戚朋友开始，应对考核的同时也真心让他们体会到捷越的魅力。从那时候起我知道捷越有个精英俱乐部，所以暗下决心无论如何自己一定要入围精英俱乐部。第一次入围，到总部参观学习，回来后对我的影响很大，充分认识到捷越的正规强大，捷越的魅力更加深深的吸引了我，更坚定了我以后每期都要入围的决



捷越 值得托付终生的选择

宋春丽

心。有了目标就要付出行动，因为之前没有做过金融，一切都要重新学习，白天跑业务，晚上回家学习，在短期内让自己有着快速的提高。当然做业务不是那么容易的，经常有某个月要中断的时候，但想想自己已经坚持了这么久，一旦放弃前功尽弃，所以咬着牙也要达成，就这样一路荆棘的走了过来，不知不觉已经八期了。现在想想能做到这样的成绩还是要感谢捷越，在捷越收获了我前所未有的财富荣耀，所以付出再多也是值得的。

选择大于努力，再次为自己的明智选择感到庆幸，捷越，值得一辈子托付！

J I E Y U E F O R T U N E
· E L I T E C L U B ·

捷越财富西区南京营业二部理财经理 唐林

“ 门店推荐 ”

2014年6月23日，一位刚刚走出校园的女孩毅然地选择加入捷越这个大家庭，她就是南京营业二部的理财经理——唐林。活泼开朗、任劳任怨、自信向上是她身上最突出的标签，不懈的坚持和高昂的斗志又让她比同龄人更多了一份光彩。

在入职捷越的两年零两个月时间里，她共计服务了一百多个的家庭，累计投资资产在8000万以上。而这突出的业绩背后，是她日复一日的坚持与努力——电销、邀约、追踪、介绍理财，每一天不间断的积累，成

就了她从量到质的蜕变；遇到问题不找借口找方法，遇到挫折不想退缩想突破，这些优秀的个人特质造就了她的成功。连续8期入围精英俱乐部，是对她不懈付出的回报，也是其超强实力的证明！

唐林，这个91年的女孩儿，用心工作，热爱生活，积极、乐观、务实，我们有理由相信她的明天会更加辉煌！



我与捷越的缘分

唐林

“ ”

2014年6月18日，是捷越的生日，也是我第一次正式来捷越面试的日子。这，就是我跟捷越的缘分。我，代表了一类人——应届毕业生在异地生存、生活甚至是开辟属于自己的一片天地。

竹子用了4年的时间，仅仅长了3cm，从第五年开始，以每天30cm的速度疯狂的生长，仅仅用了六周的时间就长到了15米。4年的时间，竹子一直只在做一件事，扎根。它是我们的励志榜样。

最初工作的时候，通过驻点和电销的形式主动与客户介绍理财，留联系方式，然后发短信，追踪，邀约，再发短信，再追踪，再邀约……循环往复，不计其数，简单的事情重复做，直到，我们彼此信任。我记得很多次晚上9点多妈妈打电话来，问我在哪，我说在超市，妈妈会说，小日子不错，逛吧。其实，我在加班。

我记得邀约了很多次的客户答应了过来，可是却没有来，所以我经常喝鸽子汤。但是，不能气馁，不能急躁。信任如罗马，不是一天建成的。终有一天，我的介绍和我的服务对于每一位有缘认识的客户来说是有价值的，他们成为了我的客户，而我的服务其实才刚刚开始。

其实，客户更像是我的朋友和家人一样陪伴着我成长。正因为客户的支持，让我成为荣耀的捷越精英俱乐部八星会员，因为捷越，我有更多的机会去提高自己，充实自己。我感谢这个平台，因为它的安全，我才有足够的底气足够的安心推荐给客户给身边人；我更感谢我的客户，是他们的信任和支持让我在捷越这个地方扎根、茁壮成长。感谢所有帮助过我，鼓励过我，支持过我的人，谢谢你们！

J I E Y U E F O R T U N E
· E L I T E C L U B ·

捷越财富北区威海营业部大团队经理 张宝财

“ 门店推荐 ”

一个个性张扬却又内敛的大男孩，一个对金融、对销售有着别样执着的男人，就是这样的张宝财在2013年怀揣着梦想跟追求加入了捷越威海营业部。张宝财一个人来到威海这个完全陌生的城市，一切都是从无到有，从头摸索。从最开始团队只有两三个人，到现在满编的大团队编制，他的努力与付出大家有目共睹。最开始带领小团队的成员们展业开拓客户，到后来领导大团队组织活动，一切都是对客户对资源慢慢积累、

团队成长的过程。他用自己的专业知识让客户相信捷越的专业与安全，他用自己的领导能力让员工相信捷越是改变他们事业与人生的转折点。他是一个工作狂，捷越威海办公室最后的那一盏灯永远都是他在点亮。张宝财，一个让捷越威海营业部骄傲的名字。

“ ”

2013年，是我人生的一个转折点，我加入了捷越，现在回头想想真的为自己的明智选择感到庆幸和荣幸，因为这是一家不需要背景，只要努力，就能成功的公司。在捷越我经历着团队从无到有的发展历程，最开始我的团队只有两三个人，我努力地招聘但却不愿滥竽充数，对于不适合的人员宁肯淘汰也不愿让他的负能量影响到别的员工。满编之后的业绩冲刺让我有一种高三最后冲刺的满足感。

捷越三载，我见证着捷越的发展，见证着捷越威海营业部一步一步走到威海同行业第一。这三载捷越也承载了我的梦想与追求，我一步步的充实着自己，

让自己在一日日的工作中变得更加强大更加坚强。捷越成就了我，让我一次次的攀登着事业的高峰，一次次的突破着我自己的极限。

我可以骄傲的说，作为一个捷越人，我与捷越共成长。捷越向前的每一步都是我前进的动力与坚持。捷越为我创造了一个良好的平台，我可以很自豪的对我的客户我的同事们说，捷越真的很专业、真的很安全、真的值得你们的信赖与支持。

我以作为一个捷越人而骄傲，我可以大声的说：在捷越，我骄傲，我自豪！



在捷越 我骄傲 我自豪

张宝财

捷越财富北区长春营业三部理财经理 周玉秋

门店推荐

周玉秋是捷越财富北区长春第三分公司的一名优秀的理财经理，因业绩优秀，连续入围精英俱乐部，现已成为精英俱乐部八星会员。

自 2014 年 8 月入职以来，周玉秋一直踏实肯干，积极上进，为了能够更好地开展业务，她经常加班到 8、9 点钟，最后一个离开办公室的情景对她而言也早已成为常态。而在她积极努力之下，她的业务稳步上升，客户数量持续上涨，令人惊艳的是——她于 2015 年 7 月成功签下公司创立以来最大的一张订单，数额为 1300 万。这是她个人积极努力

的结果，这是她不畏艰难，不辞辛苦不断尝试的结果。

有了 1300 万这张大单的成功，她更加的有信心，而工作起来，也更加积极，更加主动，当然这些努力换来的回报则是连续入选精英俱乐部，这无疑是对她个人努力的一份肯定，一份赞誉。我们也诚挚的希望，这份肯定能够激发她在今后的工作中更加精彩的绽放！



努力到无能为力 拼搏到感动自己

周玉秋

我是一个幸运儿，自 2013 年 8 月 25 日加入到捷越这个大家庭，便冲进了精英俱乐部的行列，至今至死不渝的一直跟随着。在跨入 2016 年之际，被评为公司 2015 年度“销售精英特殊贡献奖”荣誉称号，我感到非常荣幸。

“井无压力不出油，人无压力轻飘飘”，凡在销售部门呆过的人都知道，在销售部门没有压力就没有动力，因为销售的基因和使命告诉我们：没有最好，只有更好！销售是条苦行之路，不经历前期痛苦的沉淀和积累，是无法形成良好的抗压能力，我要迎难而上。正所谓“有志者，事竟成，破釜沉舟，百二秦关终属楚；苦心人，天不负，卧薪尝胆，三千越甲可吞吴。”

成绩的取得离不开“诚信”二字，这也是公司的宗旨所在。这次我虽然得到了“销售精英”的荣誉，但我认为我要感谢的人很多，感谢长春金谷营业部的张巍总，尹娜总，陆延校大团对我的支持帮助，还要感谢杨凤英团队队长，每次任务的完成都离不开你们的辛勤付出和执着的鼓励，更要感谢支持我，信任我的客户们，你们是最可爱的人。感谢一路走来，你们的相伴相随，感谢理解我支持我的家人们！

感谢捷越公司，感谢关心我、支持我、帮助我的领导们和同事们，愿 2016 年，业绩长红，辉煌永续！ JY

公司介绍

捷越普惠是捷越联合旗下的专业融资咨询服务机构，业务范围涵盖个人信用借款咨询，汽车、房产抵押借款咨询，各类消费借款分期咨询，保险业务咨询。截至 2015 年底，捷越普惠已在全国 100 多个城市建立分支机构超 150 家，累计为超过 15 万客户提供过百亿的融资咨询服务。



捷越普惠
JIEYUE CREDIT

公司宗旨

捷越普惠致力于为中国高成长性人群推荐低门槛、低成本、高效率、安全可靠的资金来源渠道，通过为客户量身定制最优借款组合方案、帮助客户进行合理的财务规划，让更多人将信用转化为财富，为客户成长发展乃至社会信用体系建设提供助力。





相约总部，放飞梦想 ——“捷越普惠行政系统岗位综合技能培训”在总部举行

■文 | 尚向雯 捷越联合行政管理中心

近日，为期两天的“捷越普惠行政系统岗位综合技能（第一期）培训”在北京总部拉开帷幕。来自全国 18 个分部 28 名行政系统员工代表齐聚北京，捷越普惠总裁马天帅、捷越联合总裁秘书毛奇浩、捷越联合总部行政管理中心行政经理李雨濡等出席并参与了此次培训。

为了做好本次技能培训，让分部员工充分了解工作程序、提升团队协作能力、提高行政管理效率，总部行政管理中心进行了周密的策划和安排。培训课程涉及了“走进捷越”、“普惠行政工作思路”、“总部行政组织架构及职能”、“行政各部门工作流程及要点解析”、“问题答疑与交流”等几个方面。由公司领导和相关部门主管担任讲师，学习进行相关课程，为捷越普惠的伙伴回到总部的“新”生活奠定了坚实的基础。在培训会正式开始之前，行政管理中心内控管理

部郑金梦带领大家参观了总部，对于办公区各部门情况做了大致介绍，帮助大家了解总部，感受总部，融入总部。

捷越联合总裁助理毛奇浩在训前开场时讲到：“行政部门是企业重要的管理部门，能够增强企业的核心竞争力，保证企业平稳、有序健康发展。这就需要在座的行政人员按照规章制度做好每一项工作。章法是企业的根基，希望大家把行政工作做到位、做到家，做到一定的高度，上升到更高的台阶，这是我们成为一家优秀公司的必经之路！”毛总的一番讲话让在座的每一个人都感受到了公司对于



分部行政系统寄予的厚望，大家纷纷表示今后会努力不断提高自己的工作素养、自身修养，增强履行岗位职责的能力，以饱满的热情和昂扬的斗志积极投身到行政工作中，为公司的发展做出自己最大的贡献。

总部行政管理中心行政经理李雨濡在培训会上为大家介绍公司的发展历程、公司组织架构、行政管理中心各部门职责。围绕“合规、成本、效率、团队”这四个中心理念，使员工进一步了解公司整体发展概况。

此次培训会中，总部行政管理中心各部门主管为大家讲解工作流程的要点并进行问题答疑。总部行政相关部门负责人以平日工作中遇到的问题为例，分别详细讲解了关于筹建、资产、内控、成本的操作流程规范及重点，对于大家提出的问题做出了具体的解答。

培训接近尾声，捷越普惠总裁马天帅针对普惠行政工作思路做了一系列讲话。帅总提出，在工作中一定要遵守职业道德，各分部、各部门需要清楚体系流程，做到清晰化，专业化，遇到问题要及时梳理，快速、准确地解决，并达到客户满意。力图通过管理的层级、体系化的处理，使员工自身的知识面以及工作能力得到更高的提升。最后，捷越联合总裁助理毛奇浩为参加培训的各位员工颁发了培训证书并做了培训总结。

聆听时间匆忙的脚步声，倾听未来嘹亮的呼唤声，两天的培训让人意犹未尽。大家相聚的时间虽然短暂，但每个人都是满载而归。带着公司的希望，带着专业的提高，回到各自的岗位上，为了捷越今后的发展奋力拼搏，努力前行！我们相信，公司在每个捷越人的光和热中，会更加熠熠生辉；我们也将公司的带领下，放飞梦想，收获希望！



捷越普惠
福建分部
林慧萍

2013 年 7 月 2 日成为捷越人

很感谢总部组织的这次面对面培训，通过领导对各项行政工作的梳理，让我更了解了这份工作的意义及重要性。在捷越已工作三年，这三年在公司领导的培养下，我的组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力等方面都有了很大的提升，能够以正确、积极的态度对待各项工作任务，并协调好总部、分部与各门店间的关系，使分部各项工作得以顺利开展。通过这次系统化的培训，我相信我能进一步优化各项工作流程，完善各部门的行政管理体系，与公司共同成长。



培训间隙的
团队游戏时间



马天帅总裁
针对普惠行政工作做指导

2014 年 6 月 9 日成为捷越人

收到总部通知后激动的心情溢于言表，入职两年以来，第一次来总部学习。总部之气象，办公室布置的温馨，总部同事伙伴的关心，让我深深体会到我们的朋友在这里，我们的家在这里，我们的心在这里。经过两天的交流学习，收获颇丰，特别学习到了遵守公司章程的重要性，了解到行政工作，不仅可以做到专业，还可以不断提高自我发展的广度和深度，做到全面成长与发展。再次感谢总部领导给我们培训学习的机会，感谢行政领导及老师的认真讲解及盛情款待！捷越总部，期待与你再见。



捷越普惠
河南分部
杨芳



捷越普惠
江苏分部
殷丽婷

2016 年 5 月 3 日成为捷越人

5 月进入捷越，有幸参加了这次行政综合技能培训活动。培训采用讲课、答疑相结合的方式，使得工作中遇到的很多复杂、困难的问题得到了解决。因为工作中还需要与其他部门进行对接，总部行政领导很贴心地安排了与相应对接人的答疑，真的是受益匪浅。此次培训中印象颇深的就是与大家的见面，以前只是电脑两端的“网友”，通过这次机会，有了更深的了解。整个培训期间，无论是与总部还是各个分部的同事都是初次见面，却像家人一样温暖。希望今后还可以有更多这样的机会与大家进行交流。IV



为学员颁发小礼品



天使

■摄影 | 侯雪桢 捷越联合学习与发展中心



暖

■绘画 | 程献仪 捷越财富北区沈阳营业部

静谧

■摄影 | 杨家乐 捷越联合财务管理中心会计核算部

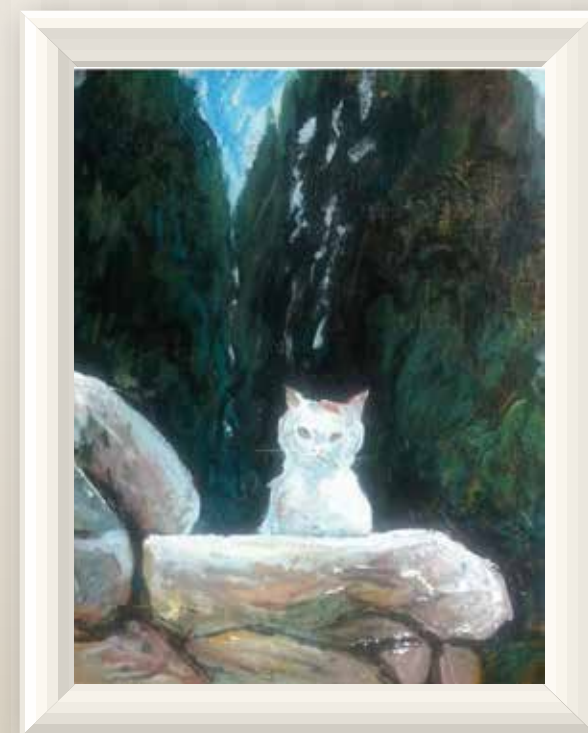


吉祥

■摄影 | 仲秀娟 捷越财富西宁营业部

楼下的猫主子

■油画 | 胡洋 捷越财富北区烟台营业部



忆中秋 市井望月 ——逆流的于

■文 | 于海波 捷越财富北区青岛营业一部

月明徐出玉着面，
灯火羞对宛不见。
欲酌畅吟唐宋赋，
无酒无才弄弦乱。
合聚月满更团圆，
离散对月起霜寒。
亘古无变蟾桂宫，
喜悲因人或参半。

在你的领域里做到极致

■文 | 陈鹤 捷越财富北区财富中心财务部



青春若有张不老的脸庞，但愿她永远不被改变。成功若有份清晰的定义，那便是在你的领域极致的努力。

盛情八月，圆梦里约，汇聚火的色彩，书写梦想飞扬。异域国度里冉冉升起五星红旗，雄壮的国歌在全世界前奏响，每一个全力以赴的脸庞，每一次焦灼人心的较量，每一次超越极限的突破，每一场青春无悔的付出，总是让人心潮腾涌，震撼感动。

十年磨一剑，励得梅花香。为期 17 天的里约奥运会已落下帷幕，奥运健儿们也在世界面前展示了最好的自己，最强中国，而作为国球的乒乓球队更是向世界证明了中国乒乓球队极致的魅力。拼搏不息，攀登不止，中国乒乓球队这支成立于 1952 年的梦之队，从弱到强，持久昌盛。世锦赛、世界杯、奥运会包揽所有乒乓球项目金牌，里约奥运会更是蝉联男单、女单、男团、女团四个项目冠军，深刻的诠释了无敌是多么寂寞。

然而，无敌并不是天赋，在这个不断超越的竞技场上，强者层出不穷，国际乒联九改规则，中国依然可以保持无敌需要付出的是怎样的艰辛？当我们都觉得我们的乒乓球夺冠毫无悬念时，刘国梁却在访谈中袒露感觉如履薄冰，举国人民的对胜利的笃定让他们没有可以释放压力的空间，只能带领中国乒乓球队憋足劲全力冲击金牌。赛前魔鬼式

训练，对技术的创新，战略的部署，关键球的处理，处于不利状态下心态调整，伤病的克服，赛场上每一个可能遇到的细节模拟，甚至赛前一个 10 分钟的训练也要讨论一天，浅陋的言语不足以表达国乒队背后的付出与努力。男单女单的胜利会师，包揽金牌银牌，丁宁夺冠后泪洒里约，弥补了伦敦奥运会的遗憾。马龙作为乒界新的领军人物，成为继张继科后的另一个大满贯传奇。更让我动容的是那个为了不让队友担心隐瞒腰伤坚持为中国而战的张继科，他说：“即使死在赛场上也无所谓”，他说“进军演艺圈不能让五星红旗在世界面前升起”。正是因为他们对乒乓球的专注以及强烈的民族责任感成就了

中国乒乓球队一个又一个的传奇。

术业有专攻，中国的乒乓球展现了它最极致的魅力，圆梦里约更有无数个同样振奋的瞬间，张梦雪以沉着冷静顶住压力，为中国里约奥运会打响胜利的第一枪，随后游泳、射击、田径、乒乓球、举重、跳水等各个项目纷纷取得佳绩，最振奋人心的中国女排 12 年后重回世界巅峰，用坚持、忍耐、抗压、自信、勇敢的女排精神以及过硬的专业技术最终夺得桂冠。每一个奥运金牌背后都有讲述不尽的故事，每一个零的突破都是无数人共同奋斗的结果，甚至 0.01 的提升亦是血泪凝聚，他们都在自己的领域里拼尽全力。而以往唯金牌至上的观念也在国民心中淡化，

我们更多的看到了他们的努力，他们的进步，赢了我们一起狂，输了我们一起扛，在这个领域里他们已经做到最好，已经足以让我们骄傲。

伴着淅淅沥沥的小雨，奥运会结束了，挥别里约，也有人挥别了这个梦想的战场，剩下的是对奥运会的总结与思考，亦是对未来的抉择与新的征程。尽管激荡的心绪仍难以平息，却也给我们以启迪。时间给得起旺盛的向往，年轻本身已是光芒万丈。在这个年轻的战场，我们的英雄在奋斗，他们已经在他们的领域做到最强，却丝毫不敢懈怠，依然奋进在拼搏的征程。每个人都有自己的旅程，有梦想就要扬帆远航。曾经很羡慕别人的天赋，沮丧于自己某一方面的弱势，却忽略了别人有多幸运，就有多努力。每个人都是通过努力，来决定自己生活的样子。你也有你的擅长，各行各业，在你的领域做到极致，专注、专业、坚持并付出，让努力配得上梦想。一分耕耘一分收获，十分百分付出终会有所回报，就像来自遥远赤道的春风，它穿过高高低低层层重叠的山脉，抵过西伯利亚强烈的冷空气和阴暗潮湿的连绵梅雨，终会吹到你的耳边。

即使天空再高，踮起脚尖也能更接近阳光。也许我们还不是最优秀的，但是专注于一个梦想，做好每个细节，让优秀成为一种习惯，总有一天会成为梦想中的自己。JY

人在重庆

■文 | 柴振海 捷越财富重庆营业部客户

跟随儿子来到重庆整整两年了，儿子属于总部外派，过两年还要回北京，而我们老俩口，决定不再回去，就在重庆安家了。

房子买在江边，站在书房和阳台，可以看见长江。宽阔的江面和浩浩荡荡的江水，使我的脑际每天都会浮现“大江东去，浪淘尽千古风流人物”的古句，心中难免常常感慨唏嘘。

其实两年前，我和老伴从北京南迁重庆，是很不情愿的。想不到来到重庆后，想法很快就变了。促使我们变化的，首先是重庆的小区环境。我们租房而居的小区，是广州一家上市房企开发建造的。一走近大门，就给你一种气势非凡的视觉冲击：大道宽阔，由40多个台阶分层铺成，大约7、8个台阶为一层，一层一个小平台。台阶两边，是树身裹着黄绸的酷似士兵的高大威武的蒲葵树，和分层跌下的人造小瀑布。小区地面，全由青石和红砖铺成。小区内生长着100多种树木，有的婀娜妩媚，有的俊俏挺拔，可谓参差有致，风情万种。围绕着树木的是郁郁葱葱的灌木丛；而包围着灌木丛的是似锦的繁花和葱茏齐整的绿草地。整个小区，就是一个植物园，景观设计必是出自专家之

手。园中除了花草树木，还有美观典雅的水榭亭台；亭子间都摆有深棕色的实木方桌和带有扶手的坐椅，以供小区业主消遣时享用。小亭旁边有造型各异的池塘，池水盈盈，鱼翔浅底，落英飘零，且有垂柳和榕树的柔枝润叶披散水滨。进得大楼单元门，更是令人称奇，宽阔的大厅和楼梯间，装修得富丽堂皇，线条、灯饰均为简欧风格，地面、墙壁和窗台的用材，全是清一色的大理石。总之，从小区大门一直到进入电梯，所经之处，无不洁净清新如水洗过一般。住进去才知道，原来这里的卫生工，还真是每隔几日就用高压水枪冲洗一次地面。

如此如诗如画、人在画中的小区环境，是我万万没有想到的。我把我的惊奇说给了搞房地产的儿子。他说，这不奇怪，因为全国的小区建设就是重庆带起来的，重庆的小区建设是龙湖带起来的。

小区环境固然重要，但重庆的诱人之处，主要还在于它的城市大环境。雨水多，气候湿润，空气相对于北方城市，就显得清新洁净得多；人们很少口干舌燥嗓子痛。主要道路，每天都有洒水车循环洒水，许多有坡度的沥青路面的石子常常是晶亮闪烁，特别是新雨过后，用手

抹一把，几乎不粘灰尘，简直跟我女儿所在的澳洲基朗市的马路有得一拼。冬季气温较高，植物四季常青，不会出现北方冬季的光秃秃灰蒙蒙的景象。至于北方人普遍认为的重庆的潮湿，其实远不是我们想象的那样。过去人们多数住平房，难免潮湿，现在大都住楼房，而且地下还有两层车库，室内根本不会潮湿。重庆的潮湿，其实是恰到好处的潮湿——让人的嗓子、脸皮和五官（尤其是嘴唇）总感到润乎乎的，十分舒服。重庆人之所以普遍看起来皮肤光洁细腻比我们北方人年轻，恐怕就跟这潮湿有关。而重庆的热，也远远没有我们北方人想的那么严重，多数夏季，气温跟我们邯郸相差无几，每隔四五年，会大热一次，但是家里家外到处有空调，仅仅是下车后走路时才热。最值得一提的是重庆的水，真可谓水源丰富，水质优良。一个城市有两条江穿过，偌大一个中国，唯有重庆和武汉。我们来重庆两年了，煮水的壶里，竟然不见一点水垢。

重庆是一座极具特色的城市。且不说它的历史之厚重，抗战时期作为陪都为国家所作出的巨大贡献，仅仅从外表看，任何人来到这里，都会感叹它的磅礴气势和水盛地灵。地形高低起伏，江水浩荡奔流，道路逶迤盘旋，高楼鳞次栉比。尤其是重庆的桥，可谓多、险、奇，你坐在公交车上往下看，那一个个金鸡独立似的拔地而起的桥墩，高得让你胆战心惊。城市轻轨，大都在空中运行，宛如天马行空，也是重庆一道独特的景观。大街上，电梯数不胜数，几乎较大的过街天桥都有电梯。我曾经乘过一部名叫皇冠大电梯的电梯，宛如一条一眼望不到头的黑色巨蟒，把人从底下一条大街一下子带到另一条高高在上的“天街”。逛商场也很有趣，往往是从一楼大门进去，从二楼或者三楼的其它门就出来了——走到另外一条街道上了。许多建筑和道路都是曲径通幽，变化莫测。

重庆人很会生活，大都活得很潇洒。大部分人的收入水平，跟邯郸差不多，但是吃穿讲究，舍得花钱。比较富裕的人家，是顿顿有肉，即使最普通的人家，吃肉也一般不隔天。重庆人的食量大都比较小。不论男人女人，个子大多比较矮；男人鲜见有将军肚的，女人中窈窕淑女者居多。人们常说苏杭出美女，其真正出美女的地方是重庆。而重庆的解放碑，则是美女云集之地。邯郸的一个文友老弟在他的博客上说，他喜欢下班后坐在马路边赏美女，“以养我浩然之气”。依这位老弟的说法，在中国，有利于文人墨客“养我浩然之气”的地方，重庆应为首选。

重庆人的讲究穿，主要体现在女人身上。从上班族到退休族，衣装都很时尚，常见老太太打扮得花枝招展的。经常跟我在小区广场跳舞的一个年近7旬的女士，突然一天，我发现她的单眼皮变成了双眼皮，眼袋也没了，这一定是做了美容手术。

重庆人的潇洒，还表现在喝茶和玩麻将上。小区的商业街，到处是棋牌室和茶馆茶舍，不少小超市都是多元化经营，主业之外又兼营棋牌，广场、公园、湖边，常见设施简易的坝坝茶摊。这里的坝坝茶，一人10元可以喝一天，是大多数人喜欢的一种喝茶方式，可以沐着清风，望着碧水，赏着细雨，披着似纱如雾的月光，结伴而喝，边喝边摆龙门阵（聊天）。

我老伴每天领着小孙女玩，认识许多看孩子的重庆人，

经常有人对她说，你们北方人啊，就知道攒钱，我们跟你们不一样，我们是有钱就花，有俩恨不得花仨，先享受了再说！

邯郸有朋友说，重庆再好，不是你的根，你的亲朋好友都在邯郸呀！对此，我却不以为然。天涯何处无亲朋？特别是现今有了互联网，人与人之间的交往多方便呀！我人还没到重庆，就跟重庆的网友联系上了。我一到重庆，便有朋友为我接风；我第一次到小区广场跳舞，所邀的第一个舞伴，居然是在网上看到过我的《在澳洲感受差距》的一位女网友。到小区诊所量血压，认识了四川华西医科大学毕业的，曾担任过区政协副主席的吴恭谦医生。吴医生不但人长的帅，气质超好，而且集德才学识阅历于一身，一下子就吸引了我。通过跟他的交往，对我的眼界、胸怀、认知水平以及做人做事多有启迪，乃至使我感到人生的路上别有洞天。

古语道：悲莫悲兮生别离，乐莫乐兮新相知；新朋友总能给人带来新的感受、新的信息和新的知识，也能带来更新的朋友。积半个多世纪的人生经验，我很相信缘分和选择。我觉得，凡世上之人之物，必是有选择的为好，而兄弟姐妹和亲戚是不能选择的。至于直系血缘，则往往是重心向下的——即父母向下爱子女是无私的，子女向上爱父母就不好说了。所以对于自己的所谓“根”，不必留恋，人生苦短，哪好去哪就是了！**JY**



沐雨临风 兀自静开

■文 | 高月 捷越财富北区长春二分公司培训部

休息日，推开窗，风好大。我感觉双耳中仿佛“呼呼”地燃烧着一团像泰山那么巨大的火焰，那焰舌轻舔着我下午有些昏聩的意识。我想抄起一把剪刀，剪一片灰白的风，夹在我的书页里，然后那书就会在某个意想不到的时刻，兀自“莎啦啦”地翻动。

书已翻开，心下可静？

别人不知道我为什么那么喜欢喝咖啡。其实对于咖啡，我不挑牌子，喜欢速溶的，没什么品位。我喜欢喝，是因为每每喝完一杯咖啡之后，我都会有一两个小时精力特别充沛，那集中的注意力就仿佛一把箭，能够敏捷地插进任何一个靶心。而最迷人的靶心，莫过于文字。读和写，都会产生幸福感。

因为昨夜读到《红楼梦》中的《咏白海棠诗》，就在电脑上一张一张地翻看白海棠的照片。图片有色相之美，大饱眼福，那白海棠确有梨蕊的“三分白”和梅花的“一缕魂”，我心里也辨不清自己究竟是更喜欢黛玉的“娇羞默默同谁诉，倦倚西风夜已昏”，还是宝钗的“欲偿白帝宜清洁，不语婷婷日又昏”，一个多才情重，一个自持淡然。想来也无需纠结，究竟是一样的海棠花色和月影流光！盯着那些皎白的海棠花图片，我仿佛也见到了那些宝玉口中“晓风不散愁千点”的点点白花，见到了它们枝头确立羸弱迎风的样子，我仿佛也见到了白海棠在月下婆娑的魅影，见到了它们在宿雨过后花瓣上未干的露痕。

我不知道，在千百年的时光之中，究竟是白海棠花在等待《咏白海棠诗》，还是那些诗恰巧遇见了白海棠花，金风玉露一相逢，便胜却人间无数。

每一朵花都兀自静静地开，临风、照水、沐雨、承光。我常常想把这种薄如蝉翼的“静”如月光的纱衣披在心上，为那颗被现实琐碎捆扎的密密匝匝的心松绑，随着书香墨色中的光华，步入诗画当中——临风、照水、沐雨、承光。那随文字漂流的心灵之旅，时而如秉烛夜游，时而似小舟劈水，世事如飞离而去的两岸，我心有一尺橘色的光明。

夏目漱石的小说《旅馆》中有一段话，被丰子恺拿来引用：“苦痛、愤怒、叫嚣、哭泣，是附着在人世间的。我也在三十年间经历过来，



此种况味尝得够腻了。腻了还要在戏剧、小说中反复体验同样的刺激，真吃不消。我所喜爱的诗，不是鼓吹世俗人情的东西，是放弃俗念，使心地暂时脱离尘世的诗。”

我也喜欢使心地暂时脱离尘世的诗，喜欢使心地暂时脱离尘世的文。

比如张岱的《湖心亭看雪》，“雾凇沆砀，天与云、与山、与水，上下一白。湖上影子，惟长堤一痕、湖心亭一点、与余舟一芥……”，浑然超脱出三界之外；比如王子猷“棹雪访戴”的故事：

王子猷住在山阴，一夜大雪纷飞，他一觉醒来，打开窗户，命仆人上酒，四处望去，一片洁白银亮。于是起身，慢步徘徊，吟诵着左思的《招隐诗》。忽然间想到了戴逵。当时戴逵远在曹娥江上游的剡县，王子猷即刻乘小船冒雪连夜前往，一宿才到，到了戴逵家门前却又转身返回。有人问他为何这样，王子猷说：“我本来是乘着兴致前往，兴致已尽，自然返回，为何一定要见戴逵呢？”

每每读到“吾本乘兴而行，兴尽而返，何必见戴？”，我就仿佛见到了王子猷乘着一叶孤舟，在茫茫雪色与莽莽夜色之中，向着曹娥江上游顶风疾驰，乘兴而赴的情景。老朋友啊，我去见你，一夜风雪，而不必见你，究竟是怎样洒脱不羁的情怀！这样的故事让人“静”，让人在静中，放任灵魂的良马驰骋。

文字有一种静静的力量，而大自然也别具静美。

松开书卷，在都市的楼阁中望一眼静中的月亮，才发现它如在云中呼吸一样盈盈涌动；临近午夜，归家，在自家楼下小花园里，看一眼静中的花、静中的树、静中的影，静中的秋千，平常的一切瞬间变得精巧和可爱，泛着迷人的微光。

书也不读，风景也不看的时候，也有一种静。小雨的夜，伴雨声入眠，无数小雨滴参差地砸在地面上，串联起细细密密的响声，像无数蜜语，落在心床。像那森森的大树和凛凛的小草一样，我的耳朵也喝饱了，轻松畅快。

有一种静，宛如“檐流未滴梅花冻”，静得隽永。在如此的静中世界，愿你飞去你想去的地方。**JY**



天使降临人间

■文 | 侯雪桢 捷越联合学习与发展中心

2016年3月11日是我生命里最最特殊的一天，经历了十月怀胎，我终于和我的宝贝儿见面了。回想起整个孕期和生产过程，让我对生命充满了敬畏，生命周而复始，每一个天使的降临，都伴随着母亲伟大的牺牲和付出。在这里，简单分享一下我的生产经历，希望能给即将迎来新生命的准妈妈们一些信心。

记忆里的2015年7月15日因为“两道杠”的出现而变得格外明媚，第一次“开奖”就中标了，我既高兴又有点不敢相信，从今天开始，我要开始一段孕育生命的奇妙旅程。我的宝贝特别似乎贴别的贴心，整个孕期都非常顺利，但我仍然和所有的妈妈一样，会不由自主的担心肚子

里的宝贝，每一次产检就像闯关一样，每次得知小宝宝在肚子里很好，我才会安心。

由于自己身体瘦小，再加上听身边朋友说生孩子有多么恐怖，又有很多顺产不成功转剖腹产的案例，胆小怕疼的我就放弃了顺产的念头，托人和主任医生约好了3月15日剖腹产（预产期是3月19日）。但是计划赶不上变化，熊孩子是一个有主意的小孩儿，竟然提前发动了！！！！3月10日14:00我躺在沙发上美滋滋的吃零食看电视，觉得肚子有一点疼，起来去卫生间，然后发现一点点血，这就是传说中的“见红”了，我知道激动人心的一刻就快到了。或许是因为看了好多相关的书，也或许是因为激动的心情，

我一点也不害怕，很镇定的准备了一下待产包，然后去洗了个澡（此时肚子有一点点疼）。由于不想让老公着急飙车回家接我，我自己打了个车，然后在去医院的路上通知的老公，让他直接来医院找我。到了医院我有序的去挂号，办手续，不一会儿，老公就到了。

手续办好后直接进了产科，医生内检，简单了询问了一下情况后觉得我条件不错，鼓励我顺产，说宝宝小，我又年轻，肯定好顺产，顺产恢复快，对宝宝和我自己都好，但是我真的很害怕，医生一边劝我我一边流眼泪，也许母亲的伟大之处就在于当生命即将降临的那一刻，就会生出巨大的勇气，让我们勇敢面对未知的恐惧。我含着眼泪点点头，和医生说：好，那我试试。其实，从打怀孕那天起，我就一直决定剖腹产的，我曾经无数次想象自己躺在手术室的画面，谁知道命运的安排却是顺产！！！！

医生给我安排了床位，把我安顿好，告诉我肚子3分钟一疼的时候叫护士就行了，此时还是5分钟一疼。吃过晚饭后，肚子持续3分钟一疼，没有告诉护士，因为不想进待产房（进了产房就看不到家人了）。护士查房，我也只得无奈告诉了护士已经3分钟一疼了，护士直接让我收拾好东西，准备进产房，并告诉家人可以回去了，今天肯定生不了呢。

老公给我买了一堆巧克力还有水，收拾好了待产包把我送到了待产房门口。医生推我进去，我清楚的记得时间是2016年3月10日晚上12:00点。待产房里很黑，医生内检完告诉我已经开2指了，什么？？2指？怎么这么慢，我还要等多久啊？医生和我说：别急，每个人情况都不一样，你对面床的2个人都进来24小时了，还没生出来呢，宫缩时记得调整好呼吸，尽量不要叫，不然后面该没力气了，有想大便的感觉时候叫我就行了。好吧，为了孩子，拼了。

医生走后没一会儿，疼痛就慢慢加剧了。慢慢的阵痛变成1分钟一疼，当时上课，专家说过，疼的时候就数秒数。从1数到15阵痛

就会消失，我尝试着，每一次阵痛都数数并调整呼吸。1、2、3、4、5……默默的想着数到15阵痛就会消失。在往后就是半分钟一疼。十几秒一疼，每一次的疼痛都比上一次强烈，看着比我先进来的产妇们都推出去生了，我心里有点着急了，不知道自己还要疼多久，于是我喊医生来看看我，医生说8指了，再等等。

天啊，疼了这么久才开了8指，医生说：你已经开指开得很快了，再坚持坚持，一会就可以进产房了。我使劲咬着牙坚持，阵痛时手用力的握紧床栏杆，感觉栏杆都快被我给弄断了，就这样煎熬了1小时，大便感来了，终于我被推进了产房。

接下来生产的过程格外的顺利，跟随医生指令，伴随着阵痛的节奏，我使出洪荒之力。5点25分，只听哇的一声，宝宝终于出来了（当时的感觉怎么用一个爽字了得），医生把孩子抱在我旁边，是一个健康的男宝，我亲了亲宝贝，心里一块石头落地，这就是我的宝贝，我最亲爱的人。

给我处理伤口时，医生还夸我全程都很勇敢，并且开指很快。此刻的我都不敢相信自己能够坚持顺产，我才5个多小时，就感觉很难熬了，那些疼十几二十个小时的妈妈们都是怎么过来的真是难以想象。但是我想说，生孩子绝对没有电视演的那么恐怖，也没有我想象中那么疼，为了孩子，这些疼痛都是能忍的，准妈妈们一定要有信心，孩子在努力出来见到你，我们也要加油。

伤口处理好，在待产房观察1小时以后我回到了住院处，护士把儿子抱过来，我们母子两个躺在一起，看着他笨拙努力的吃奶，真有种说不出的感觉。生命真的好神奇，成为一名母亲真的好幸福，好兴奋。

不知不觉孩子已经五个月了，从十月怀胎的种种不适，到分娩时无法言语的阵痛，以及之后每天点滴爱的付出，都让我觉得妈妈是世界上最伟大而神圣的称谓，每一个孩子都是天使，看着孩子一天天的长大，再辛苦都值得。☑



回想起整个孕期和生产过程，让我对生命充满了敬畏，生命周而复始，每一个天使的降临，都伴随着母亲伟大的牺牲和付出。



巧用“非关联性”心理效应

■文 | 宋平 捷越财富北区长春第三分公司

我们总是有意地做一些事情以期实现某种特定的结果，但如果深入地问一下：我们为什么要做这些事情？我们是出于什么考虑而做这些事情？给出的答案听起来很有趣，比如：

✓ 圣诞节吃苹果，因为“苹”和“平”是谐音，我们吃苹果是想要平安；

✓ 佩戴“猴子”饰品，是因为我们想要升官，因为有个关于猴子的成语——封侯挂印；

✓ 我们不喜欢带“4”的号码是因为“4”和“死”是谐音。

你会发现所有的解释基本都很“牵强”，“猴子”和“封侯”有什么关联吗？“4”和“死”除了谐音又有什么联系呢？其实这只不过是人们心理的一种“非关联性”效应，而这种效应反应的是人们的行为习性，只有弄清楚了这种心理效应，我们才能知道为什么我们会有那些行为。那么这种非关联性心理效应是怎样的呢？我们通过一个著名的心理实验来了解这种心理效应：

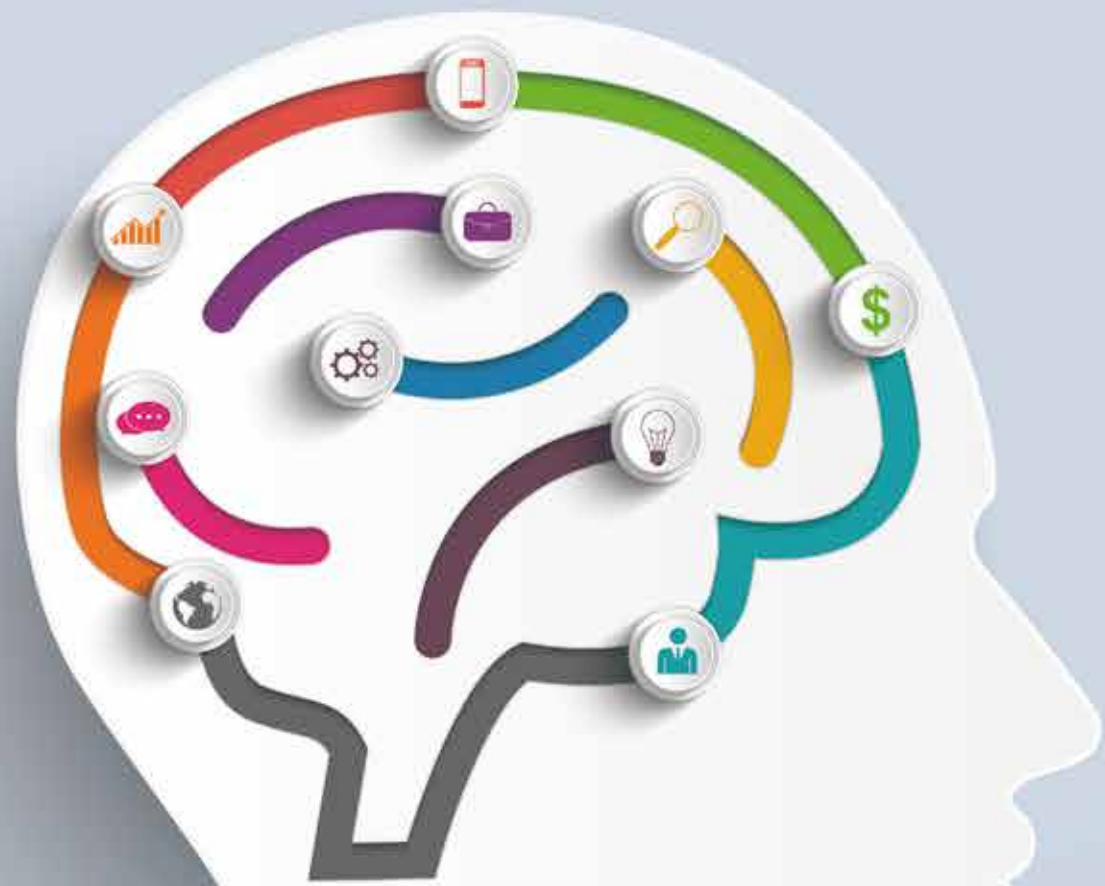
斯金纳为了研究“非关联性”反应，他把8只鸽子放在实验箱中，放入之前，8只鸽子处于饥饿状态，这样8只鸽子便有了寻找食物的动机。8只鸽子被放入试验箱中后，斯金纳

每隔10秒钟就会给鸽子“输送”食物，以保证鸽子能找到食物。

实验结果很惊人：6只鸽子出现了很一致的行为结果，它们在找到食物之前会有很多行为动作，随着找到“食物”这一结果的出现，大大强化了鸽子的某些行为，而伴随实验次数的增长，6只鸽子都形成了各自的行为动作，比如：有的鸽子从右到左地晃脑；有的鸽子逆时针绕圈，不一而足。虽然鸽子彼此之间的行为不同，但他们都有自己的一套动作。

斯金纳通过这个实验得出结论：鸽子把“食物”和某些行为建立了连接，但实际上两者并没有某种联系，这就是所谓的“非关联性”心理效应。那么这种心理是否会对人类也适用呢？心理学家做了另一个实验：

心理学家找来4名小学生，让他们坐在4台针式打号机面前，心理学家告知他们，你们如果按到了“正确”的号码数字，你们就能听到铃声并看到红灯闪烁，那时他们将获得5美分的奖励。正确号码是“3”。和斯金纳的实验一样，每隔十秒后，强化数字“3”就会产生效果。实验结果验证了“非关联性”效应，4名小学生出现了惊人的一致行为，他们在时间间隔期间，尝试各种按号顺序，



随着实验时间的拉长，小学生摸索出了固定的按号顺序，比如：1，2，3，4的顺序，所以，4名小学生每次按正确号码之前总会重复他们认为“正确的”按号顺序。而实际上按号顺序和按到正确的号码没有必然联系，这就是“非关联性”效应。

有了这个心理学实验的认知后，人们开展了大量的尝试，比如：人们训练猴子和海豚，为了让猴子、海豚做出某种动作，会给他们食物作奖励以强化它们的动作，这些都是在利用“非关联性”效应。而很多商家也会利用这种效应来吸引“消费者”，比如：

✓ 滴滴快的持续性的补贴乘客，目的就是培养消费者使用软件的习惯，建立“使用软件”和“获得补贴”的非关联性连接；

✓ 很多App应用为了鼓励用户使用它的频度，采用每日打卡送积分的措施；

✓ 生产商在牙膏中加入某些成分，让用户在刷牙的过程中产生泡沫。这也是在建立“牙膏泡沫”和“牙齿洁白”的非关联性连接；

✓ “怕上火，就喝王老吉”，这是在建立“上火”和“喝王老吉”之间的连接。

以上就是“非关联性”心理效应的商业应用，可以说能够把这种心理学运用到实际的商业社会，是有效增强营销的有力保证。而对于自己个人而言，我们又应该怎样使用这种心理效应呢？

比如你想早起该怎样使用这个效应？比如你想养成看书的好习惯（以前从不看书或很少看书）该如何使用

这个效应？比如你想减肥该如何使用这个效应？

按照这个心理效应的原理，为了能够实现某一目的，我们需要建立某一连接从而强化某一行为。

例如养成早起习惯，我们可以把他们和我们愿意做的事情或者愿意吃的东西建立连接，比如：你想每天6点钟起床，那么你就给自己设定这个目标，如果我6点钟起床了，那么我就奖励自己一些喜欢吃但平时很少吃的食物，通过用喜欢吃的东西来进行强化，我们会为了好吃的而早起，从而养成早起的习惯；而对于看书习惯的养成，我们可以看30分钟书，然后奖励自己一件自己非常喜欢但平时不舍得买的物件（当然这件东西不能太贵否则容易破产），或者是做一件喜欢做的事情，例如看20分钟美剧（当然这需要自己的克制，不能因为看美剧而放弃了看书），所以利用自己喜欢的东西和想做的事情来建立连接，从而强化自己看书习惯的养成；而对于减肥的事儿来说，同样可以利用上述的奖励方式，当然也可以运用惩罚自己的形式，比如用“胖人不漂亮，胖子容易出汗，胖子可选的衣服型号少”等负面的信息来建立连接，强化自己减肥的信心。

在教育孩子写作业方面，很多家长也懂得这种心理效应，他们为了让孩子养成看课外书或者是做作业的习惯，家长们会以玩电脑，吃肯德基这些事情建立连接，从而强化孩子们的“好习惯”。

因此，在实际的生活中，“非关联性”心理效应只要使用得当，会产生很大的作用。■

十二星座理财技能大起底

■文 | 闫昭 捷越联合学习与发展中心

白羊座：有钱了？痛快花！

羊儿的金钱观：总有那么一群傲娇的小伙伴，花钱的欲望往往大过于赚钱，在花钱这事儿上，白羊座总是力求“痛快为上”。而冲动、敢冒风险以及不怕竞争的个性，总让白羊座的财运暴起暴落。

理财小支招：节流重于开源，消费时事先制定一张“消费规划表”，设定限额，不然月底还没到，你的钱包先见底了，房租交了吗？贷款还了吗？老同学婚礼的份子准备好了吗？

金牛座：有钱了？赶快存！

金牛牛的金钱观：踏实肯干极富耐心，金钱对于金牛座来说真的是大部分快乐的源泉，要不怎么叫“金”牛座呢？你觉得有钱可以做很多事，包括可以让自己更称心，也才能和自己在乎的人一起分享较有品质的生活。所以，有钱的时候，金牛座头脑里第一个冒出来的想法就是存起来。

理财小支招：喂，什么年代啦，还在存银行想吃利息吗？太OUT了吧！这个年代，你得学会聪明理财，工资除生活费外剩下的钱立即投资理财，以钱滚钱的方式，才能快速增值。

双子座：理财什么鬼？动动嘴就能行吗？

双子的金钱观：双子座的人往往头脑清醒、口才不错。在这个多元化和社交化的大环境下，双子座总能想出各种运用钱财的点子，绝不把鸡蛋只放在同一个篮子里，但……有句俗话说得好，“聪明反被聪明误”，你这样打一枪换一个地方的策略，不会导致投资没有重点呀。

理财小支招：别看双子座表现出一副对理财环境与策略十分透彻的模样，但他们脑袋转太快，好像真的很少有想法能够付诸实践。小编建议您还是要合理分配资金，其中一部分用来买长期固定收益类产品，弥补缺乏耐心的不足哦。

巨蟹座：赚钱容易，但理财是什么？好像很厉害的的样子。

巨蟹座的金钱观：呃，这个注重感情和居家品质的巨蟹座一提到钱嘛，总免不了要跟感情挂上钩。他们天生就情感丰富，因此财路也是向四面八方伸展开来；巨蟹座好像从来不必担心赚钱门路，嘿，你要注意的更应该是怎样守住赚到的钱！

理财小支招：收益中等的稳健型理财产品更适合巨蟹宝宝哦，例如余额宝、银行理财产品或基金定投；如果有需要承担赡养费的老人或子女的教育基金，可以买一份意外险或重大疾病保险。

狮子座：赚大钱才能配上哥这么霸气的身份！

狮子座的金钱观：自信自强，具有领导统御能力，不服输的性格也暴露了他们的自负及莽撞的缺点。狮子座的人更偏爱高风险产品，他们不把赚小钱放在眼里，“收益低？不考虑！”，也许投资高风险的产品才能满足他们被人敬仰的心态……

理财小支招：哥，别人赚钱是为了填饱肚子，您赚钱是为了往脸上贴金子，所以小的还是建议您在理财的时候一定要冷静分析自己的风险承受能力，偶尔也听听别人的意见呗，就是多看看我们的杂志《捷阅》，也许能为您出谋划策呢！

处女座：一分一毫得来不易，钱袋子得捂好

处女座的金钱观：处女座的人容易有小小的财运，他们也是那种精打细算善于分析的人，会特别注意金钱运用上的小细节，对钱的使用属于谨慎周详计划型。但，残酷地讲，有些处女座过于保守，往往会漏失大笔钱财。小钱你一定会盯得紧紧的，但有时要注意顾大局，千万别以小失大。

理财小支招：怎么说呢，这钱躺在钱包里好像并不能生小崽儿呢，果断一点！多了解了解投资，才不会错过更好的投资时机呦。



赚钱，赚更多的钱，对于商业社会的人来说，往往代表着稳定的生活、和睦的家庭氛围以及抵抗风险能力的增强。但是，每个人对于金钱的看法都不同，相应地，各人的金钱欲望、财运和赚钱本能也各有千秋。今天，小编就带领大家一起来起底十二星座的理财技能！

天秤座：理财 or not? 这是个难题

天秤座的金钱观：赚钱为了啥？不就是拿来让自己花吗？天秤座对金钱欲望只有四字真言：够用就好。但他们天生犹豫不决的天性决定了有个事儿摆在他们面前——“买买买，花个痛快”还是“存起来，搞点投资”，这……真的是个难题。

理财小支招：小编可以建议高雅的天秤座是不是可以选择收藏一些有价值的奢侈品？这个年代，艺术品蹭蹭升值也真是让人见怪不怪了，这还真是一种另类的财富积累手段哦。

天蝎座：身为一个合格土豪，理财是基本技能

天蝎座的金钱观：天蝎座可谓是土豪星座的典型代表，有头脑，有能力，花钱赚钱都豪气十足的他们一旦看准了某个赚钱机会，就会毫不犹豫的投身其中。

理财小支招：对于此等土豪级别的星座，小编也没啥可说的，就一点——土豪也要有尺度有底线，一掷千金的同时，留有理智可能会锦上添花哦！

射手座：有钱，花！没钱，赚！

射手座的金钱观：射手座会对金钱有欲望，多半是因为花到没钱啦。可能是信用卡被你刷爆，也可能是因为一段旅行而将盘缠用尽。总之，你并不是真的要钱，而是你再没钱就会饿死啦。船到桥头自然直的乐天派，不管是生活上还是投资理财上，良好的心态，总能让他们随心所欲。

理财小支招：嘿，兄弟，娶媳妇儿了吗？养娃了吗？过了一人吃饱全家不饿的年龄，也该考虑考虑树立个持续长期的理财观念啦，只要充分考虑风险，学会克制冲动，财富的小山眼看着不就堆起来了吗？

摩羯座：钱不是万能的，没有钱是万万不能的。

摩羯座的金钱观：十二星座都在高歌“我只在乎你”，别人是冲着女神唱，摩羯座你几个意思？对着钱咋

都能唱得那么深情？！总有人说摩羯座好像运气特别好，拜托，那可不是凭空撞大运，摩羯是真努力，不靠捷径不信偏财的他们总是在踏踏实实地挣钱，看看你周围的摩羯座，他的钱包是不是普遍比别人厚一点呢？毕竟，赚钱是摩羯的本能啊。

理财小支招：理财投资？摩羯座可是不见兔子不撒鹰的主儿，赚钱他在行，想让他理财？你得说出大天儿来。不能随机应变是摩羯座致命的缺点，有钱大家赚嘛，有什么赚钱门路？说出来跟大家分享一下嘛~

水瓶座：理财是什么？能带来快乐吗？

水瓶座的金钱观：十二星座里，水瓶座总是最奇葩的那一朵。独立而与众不同的他们喜欢按照自己的喜好花钱，金钱的多少对于他们可能只是意味着数字的不同，理财方面他们更是不在乎别人的看法，不过一旦认识到理财给他们带来的欢乐，水瓶总能把握住每一个投资机会，一旦碰到对胃口的投资机会或理财产品，就会马上行动。

理财小支招：“伐开心，买包包”，既然理财赚钱能带来快乐，那么请给我来一打！适当分配资产放在长期稳定收益型的产品上，做个稳当靠谱的人才能顾家嘛。

双鱼座：我要很多很多的爱，更要很多很多的钱！

双鱼座的金钱观：双鱼座生而浪漫，事事追求感觉，他们有着体贴保守且敏感的个性，又有着孩童般的天真和勇气。如果因为爱而需要钱，他们会不顾一切地追逐金钱。而双鱼座的财运像浪潮，不是波涛汹涌，就是风平浪静。

理财小支招：双鱼座的财运多半和情绪有关，理财过程中一定要牢牢记住防控风险意识，小心爱也跑了，钱也飞了呀！（小编乌鸦嘴，退下！）。❖

信息爆炸 奥创来临

解密万千数据 还原金融真相
我无所不知 你无所不能

我是几何
我在你身边 我无处不在



几何股票 向上出品

客服小故事两则

■文 | 申慧璇 捷越联合客户服务中心

故事一

怎么参加你们 9.9 国美超级福利日活动?



请回复姓名、地址和联系方式，我帮您备注。



“姓名 + 地址 + 联系方式…”



抱歉，请您，回复您的姓名、地址和联系方式。



您的姓名、地址和联系方式。



…



故事二

中秋活动，给客户送螃蟹，接到客户咨询：

家中信佛，不能杀生，做螃蟹要眼睁睁看着螃蟹再锅里煎熬，就觉得背叛了佛的恩惠，我该怎么办?



您是不需要大闸蟹的活动礼包了吗?



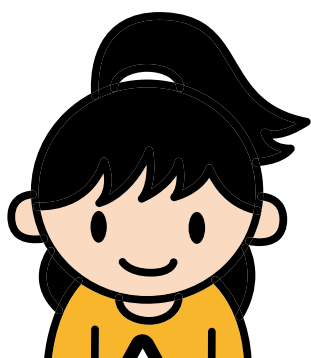
不是，大闸蟹还是要的，这并不耽误吃，我是想说，要不你们做熟了给我寄过来。



囧……



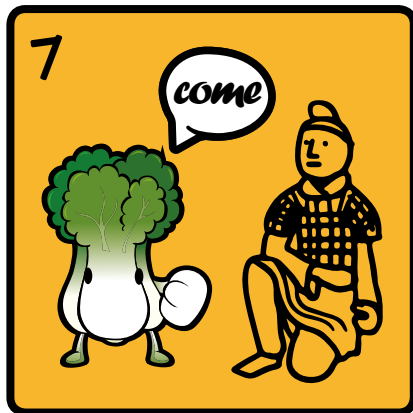
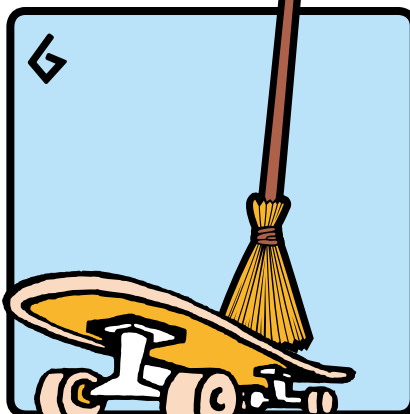
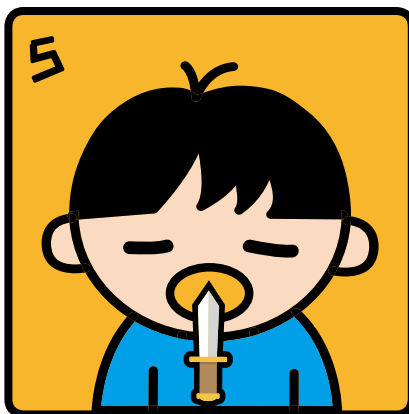
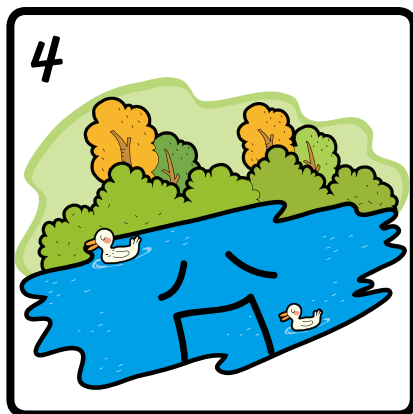
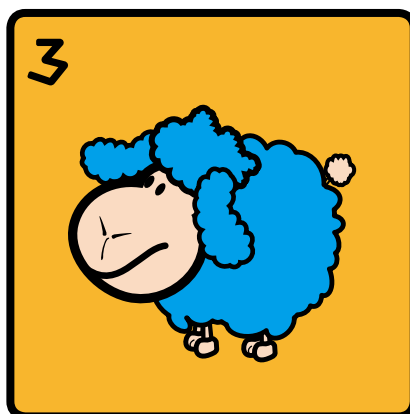
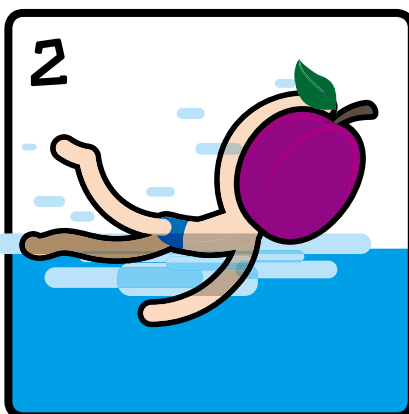
编辑部 de 故事 Story



我猜 我猜 我猜猜猜猜



答案扫这



答案尽在学习与发展中心微信企业号 - 捷越腔调栏目

SAFETY | COMMITMENT | WEALTH | HAPPINESS

全新客服热线

10106618



捷越联合
JIEYUE UNITED

响应全方位 服务零距离

