

投资P2P,上海阿姐请擦亮眼

城一周理财观察

黄金、比特币、自贸区壳公司……中国大妈已经越来越有取

代温州商人,成为“高风险偏好投资人”的代表之势。而众多P2P公司也发现,相比他们曾经的投资主力军——小白领们,中国大妈尤其是上海阿姐,才是一座真正的金矿。

P2P跑路潮提示风险

小白领曾经被P2P公司奉为上宾,但是时间一长,P2P公司们发现其鸡肋之处:大多数小白领房贷、车贷、消费贷负债累累,并没有多少钱可供投资;成天泡在互联网上,到处比收益、比费率,哪家划算就往哪家跑,客户维护成本很高;维权意识过强,对P2P的服务稍有不满就到处发帖曝光。

相比起来,“阿姐”们牢牢掌握了家庭财权,才是真正的有钱人;上海人普遍有理财的意识,中老年人接受新生事物的能力强,余额宝、微信早就不是年轻人的专利,再加上高息的刺激,上海阿姐接受P2P不甘白领之后;上海人都喜欢“轧闹猛”,上海阿姐们的小姐妹众多,正适合P2P做低成本口碑营销……所以尽管在国外P2P的投资人是纯线上运作,但是在中国,线下的阿姐却日益成为P2P理财的兵家必争之地,甚至有“得上海阿姐得天下”之说。

据不完全统计,中国目前有超过2000家P2P平台,而从2011年至今,出现问题的P2P平台超过210家。随着P2P行业竞争越来越激烈,下半年监管出台临近,“大浪淘沙”的情况即将发生。

对于大部分上海阿姐们来说,毕竟她们没有专业的金融和投资知识。虽然平日里从菜场到股市到“财”场无不表现得精明过人,却往往经不住高息、开户送礼等蝇头小利的诱惑,一不小心会落入不法P2P的陷阱。那么如何找到“正规P2P”呢?

据业内人士介绍,出问题的P2P平台无

非是几个原因:一是恶意诈骗,卷款潜逃;二是风控不力,违约率高企;三是经营不善,资金链断裂,对应的是P2P平台的道德风险、技术风险和经营风险。上海阿姐们在投资P2P平台时,可以从以下几个方面进行甄别,以防触雷。

看背景防道德风险

P2P从本质上来说也是金融。传统金融业对从业人员的要求比较高,如银行、证券不仅有资格准入,还会有从业人员职业背景调查互助机制。P2P目前还无法做到自查。所以上海阿姐们投资之前,首先要详细了解一下P2P公司和创始人的背景。

一般来说,国资背景的P2P如上海保必贷、江苏开鑫贷、陕西金开贷、安徽的德众金融等的“安全级别”较高,如保必贷是上海国资直属投资机构上海科技投资公司投资的,是上海国资探索国有-民营混合所有制标准性项目;其次是大型金融集团开设的P2P,如平安集团的陆金所,招商银行的“e+稳健融资项目”;再次是上市公司、大型电商平台、大型风投投资或成立的P2P,如熊猫烟花设立的银湖网,勤上光电增资的好又贷,浙报传媒、大连控股、凯恩股份、中捷股份多家上市公司联合发起的前海理想金融等,电商平台系P2P则有阿里旗下的招财宝、金银岛旗下的金联储和小米投资的积木盒子;风投系P2P则有红杉投资的拍拍贷、挚信和腾讯产业共赢基金投的人人贷等。

如果P2P没有以上三类股东的背书,创始人的背景就很重要了。如果创始人或股东



「宠物」 绍波画

有多年金融行业如银行、小贷、典当等的从业经验,那么安全系数相对会高一些。

看团队防技术风险

风险控制是P2P的核心竞争力,对于P2P公司来说,除了传统的风控技术外,互联网技术的运用还能够提高P2P的风控水平和效率。因此,一个正规的、有一定规模的P2P公司,必定拥有一个强大的风控和IT部门。

上海阿姐们在考察P2P时,还要看一下P2P的核心高管团队,如果有金融和IT方面的牛人及比较大的风控和IT团队,那么发生大规模信用风险的可能性就不会太高,也不大会因为遭受黑客冲击而导致网站倒闭。而如果一个P2P连自己的IT部门都没有,网站都是外包的或者是抄别人的,基本上就可以不用再考虑了。

而另一个简单的方法就是看域名,近年来有实力的P2P公司,网站域名通常会比较好记,或者比较贵,而如果域名是山寨著名网站的,那显然就有“捣浆糊”之嫌。

看“年龄”防经营风险

P2P的经营很复杂,通常会发生的风险

有自融、折标等,外人难以发觉。有一种比较简单的方法就是看P2P的成立年限。在中国,绝大多数的中小企业的寿命不超过3年,如果超过3年,则可以被认为是经受住了时间的考验,经营风险相对会比较小。目前国内经营时间比较长的P2P已经有7年时间。

而看经营风险的另一信号则是利率,目前国资背景P2P给投资人的年化利率通常较低,在8%-12%之间,民营P2P的利率在12%-18%,如果再高的话投资人承担的风险就很大了,因为再加上P2P服务费率(通常在6%以上),借款方要承受18%-24%的借款总成本,发生违约的可能性就大很多了。保必贷创始人与CEO周汉提醒说,利息永远低于本金,在选择平台的时候,千万不要为了高出3%-5%的利息,而担上损失100%本金的风险。

除了看利息,还可以再问问P2P的投资人是谁,如果都是追求高风险高收益、风险偏好型的小白领,阿姐们还是最好不要和他们一起“玩心跳”。对于上海阿姐们来说,用来投资的可能是子女的留学学费、婚房首付,也可能是自己的医疗基金、养老储备,实在不应该承担太高的风险。 郑海阳

上海银行业客服热线质量持续提升

银行客服电话服务水平如何?“啄木鸟”暗访显示“考试成绩”又有所提高。今年第三季度,上海市银行同业公会继续委托第三方机构以神秘客户的身份,对26家会员单位客服热线进行拨测。经过数据统计和分析,在语音系统设置方面,接通情况、人工服务、处理客户问题等方面均较为平稳。

■ 语音系统设置 各行语音系统平稳,语言清晰,语速、音量适中。26家监测银行中,将挂失服务设置在第一层级的客服热线新增了农业银行信用卡中心、浦发银行信用卡中心,总计达到了15家。

拨测过程中有3通语音系统出现忙音或中断情况,较上季度的16通有明显减少。

■ 接通情况 总体接通率为99.57%,比第二季度略高了0.34%,三个季度以来呈持续提高的态势。有21家银行客服热线总体接通率达到了100%。一次接通率为98.29%,与第二季度相比上升了1.62%。有15家银行的一次接通率达到100%。各行转人工服务平均接通速度较第二季度的平均接通速度快了3.04秒。具体分析显示,12:00-15:00始终是各时段中平均转人工接通速度相对较快的,而18:00-24:00的接通速度较慢,但与第二季度相比进步了2.36秒。

■ 人工服务 各行语音至人工最大层数为2至12层不等,基本能做到遇忙提供舒适的背景音乐。总体而言,客服代表的服

务规范性相对保持较好,人工服务100%能做到使用普通话。主动问候、询问客户、语气语调、礼貌耐心均能达到4.98分(满分5分)的满意度,与第二季度相比处于稳定的态势。

■ 处理客户问题 客服代表对于来电者的提问98.37%无推诿现象,83.18%能够当即回答,过一段时间回答的占16.82%。当客服代表未能即时回答来电者提问时,虽仍有26.53%等待过程中未播放音乐,但与第二季度相比有明显改进。平均等待时间为29.13秒,较第二季度提高了2.36秒。有35.88%的客服代表在回答问题后,为客户提供了额外相关信息或适当建议。谈璿

AIG美亚道路安全行上海路演

“AIG美亚道路安全行”近日举办上海站启动仪式。美亚保险总裁暨首席执行官郑艺表示,希望以此提高社会的道路安全意识。

中国已经进入汽车社会,上海作为一线城市,道路安全情况不容忽视。上海统计局公布的2010年至2013年的《上海市国民经济和社会发展统计公报》显示,在此期间,上海平均每年发生的道路交通事故超过2000起,造成死亡人数超过900人。

“AIG美亚道路安全行”在活动现场引入一系列设备,包括模拟驾驶器,参与者可以进行多种环境下的驾驶习惯测试;安全带模拟器则让参与者亲身感受在10公里时速的撞击下,安全带为我们提供的重要保护;酒精小站让参与者戴上模拟酒后驾车的眼镜,体验酒后视线朦胧时出现错误判断的经历。上海站路演将持续至11月底,每个周末在浦东、黄浦、宝山、徐汇等区域向上海市民宣导道路安全,推广正确的驾驶理念。 曹咏

城@网络金融

在社区附近的金融便利店里还能网购,用网上价格买实体店货品?银行开设的网上商城能办到。工作人员还能手把手地教会你下单,想试着网购又不敢试的客户,开始了“尝鲜”。

上海农商银行的独立电商平台——“鑫e购”网上商城,在业内首先开展了商城O2O营销。它除了利用互联网渠道进行产品推广外,还积极探索新的营销模型,发挥银行线下网点多的优势,在营业网点进行商品推介,并提供支付解决方案。

O2O是英文Online To Offline的缩写,意思是线上到线下,主要指互联网与商业实体的结合。O2O的优势在于把线上

银行电商试水 O2O

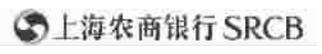
上海农商银行开创网上商城营销新模式

和线下进行完美结合,主要采用“线上消费,线下体验”的商业模式。

上海农商银行商城O2O营销则采取“线上购物、线下服务”的差异化运营模式。首先利用银行的营业网点把商城优质的产品推荐给周边社区居民;之后客户可在工作人员指导下从商城网站下单、支付;最后商家再把商品配送到客户指定地址。全部购物流程都在线上完成,类似于一般的网购。唯一不同的是银行提供了产品的推介服务和网上支付的金融服务,消除了客户“看不到实物不放心购买网上商品”的疑虑。对于一些在网上操作不太熟悉的客户来说,营业网点还配备了上网的电脑,专业

的客户经理会一步一步指导客户操作。这样消费者既能享受网上的优惠价格,又可享受到实体店的贴心服务。

商城O2O营销的商户也是银行精心挑选的。首批试点的商家是拥有重要市场影响力的“罗莱家纺”品牌,产品涵盖床品等5大类100多个品种。线下网点则选择了40家开在社区附近的金融便利店,通过金融便利店推荐下单的客户还可额外享受优惠,大大提高了客户购买的热情,让他们买得放心、安心和实惠。 尚依



ULTIMA花旗至极黑卡问世

最高端的信用卡什么样?花旗银行(中国)有限公司近日首发ULTIMA花旗至极黑卡。它是花旗信用卡系列中最高端产品,专为高净值富裕人群度身而设,无论从卡片设计、产品功能、用卡服务等各方面都别具匠心。

ULTIMA花旗至极黑卡采用针对目标客户发出邀请的方式。这批高净值富裕人群主要由成功企业家、公司总裁、知名企业高管组成。花旗为每位ULTIMA花旗至极黑卡客户配备了专属私人顾问。这些拥有丰富专业经验的私人顾问将随时帮助每位客户进行商务、旅行、生活等方面的各种安排。此外,ULTIMA花旗至极黑卡提供的服务中包括了给每位持卡人的顶级里程献礼、首年公务舱优惠、市场最优里程累积、国际机场快速通关、机场豪华礼宾车接送等各种出行服务。 佳音