

新金融“练兵”：消费信贷、保险崛起

“双11”湖南花呗预支消费9.4亿元；461万湘人买消费保险



11月13日，长沙传化公路港，“双11”期间物流公司忙碌的理物流水线。 金林摄

连线

应对洪峰，快递公司上马新科技

接下来几天，将陆续迎来包裹入省洪峰。根据湖南邮政管理局预测，今年“双11”期间，湖南的包裹数量将超过9000万件，最高日处理量可能突破1200万件，为平常的4倍。

为应对高峰，各大快递公司都不约而同地投入巨资，增强信息化系统与增加自动化设备。“快递不能走向劳动密集型产业，必须增加其技术和科技含量，提升其效能”，这几乎已成快递业共识。

圆通速递湖南区域总经理陶立春介绍，今年开始，湖南区域全面推广使用“三段码”，三段码由三组三位数字组成，分别对应快件收寄的不同环节，它的使用可提高出

港、中心转运、网点派送等各个缓解的分拣速度，至少提速50%。

百世就自主研发了风暴自动分拣系统用来保障转运环节的高效，可以将包裹分拣准确率从全人工分拣的80%提高到99.9%以上，分拣效能提升3倍。此外，还首次启用一批基于人工智能技术应用的智能化仓储机器人，处理能力是人工的3倍以上。

顺丰的“空中计划”如火如荼地进行，如加大直飞减少转飞，启用顺丰航空超过100余条航线资源，建立区域性转飞模式，推动包舱包量资源获取，保障更多快件通过1个航线完成运输。

重点关注

后悔可以“任性退” 7类商品除外

“双11”大快朵颐后，消费者关心的事情变成了，“快递靠谱吗？产品质量满意吗？”可以预料，一波退货潮即将到来。

退货运费险的推出，解决了“退货时谁来承担运费”的问题。今年“双11”，“退货运费险”又升级了。记者注意到，此前的退货运费险均保障单一电商平台，新推出来的“任性退”显得颇为人性：可实现全网通用，用户在国内任何电商平台购买，均可享受“任性退”的退货服务，包裹重量3公斤内还可免费寄件；花费不到10块钱，即可在一个月內享受最高5次退货免运费服务保障。值得提醒的是，消费者定做的商品、鲜活易腐的商品等7类商品不适用于“七天无理由退货”。

担心账户损失？ 选“盗刷险”

对于网购消费者来说，最大的风险莫过于遭遇木马、病毒和各种钓鱼网站了。记者注意到，保险公司推出了个人账户资金损失险，俗称“盗刷险”，投保盗刷险后，一旦发生个人账户信息泄露或被第三方非法获得导致账户资金损失的，将由保险公司给予相应赔偿。据了解，保额在5万元、10万元甚至100万元的盗刷险赔付，保费往往从几角钱到几十元不等，消费者可以通过微信、淘宝等渠道购买。

观察

新金融预演新经济

经验证明，每次“双11”都是对未来商业形态的一种预演。如今，“双11”成了中国新金融的练兵场。这预示着今年“双11”中崛起的以消费信贷、消费理财与消费保险为代表的新金融服务，未来将成为人们生活消费中的必备保障与常态。

马云说，新金融体系要改变过往的“二八原则”，去帮助、支持那些没有获得很好金融服务的80%长尾人群。这是互联网金融的最大机会。

2016湖南福彩 全省培训师TTT培训班开班

为提升福彩系统业务岗位的培训能力，充实和扩大培训师队伍师资，推动全省福彩事业提质发展，省福彩中心于11月8日到11日举办全省初级培训师TTT培训班。

8日上午在省福彩中心9楼会议室，来自省福彩中心一、二、三部、中心业务骨干、各市州福彩中心推荐的系统内具备培训师潜质的工作人员近80人，参加了全省初级培训师TTT培训班开班仪式。彩票作为一个朝阳产业，目前正从速度规模型向质量安全型转变，它的推动手段也从过度依靠行政手段向行政和市场两种作用共同发力转变，如何提升彩票行业系统的执行力、战斗力，需要通过培训来落实，建设一支强有力的、贯穿省市县三级的培训师队伍尤为重要。希望通过这次培

“新金融将服务更加广泛的长尾人群，为人们带来更加个性化的金融服务。”这是蚂蚁金服CEO井贤栋对“双11”的感受。

从消费信贷到消费保险，新金融正给这个世界带来更多微小而美好的改变，未来要为全球20亿消费者提供服务。而这一切，经过每年“双11”的考场，也许很快会发生。到那时，不同地域的普通人都有机会享受到更多、更便捷的金融服务。 ■记者 蔡平

训，让广大学员励志成为一名好的培训师，按照培训师的要求，在思想道德、业务技能、培训技巧以及沟通艺术等方面加强学习。

本次培训为期4天，课程设置包含TTT培训总体框架、如何进行精彩开场与结尾、如何制作PPT、培训师的表达与概括能力、如何进行文案的编写、课程架构与课程开发、形体训练与气质提升、如何讲好普通话与发音训练。 ■木子



2016湖南福彩全省培训师TTT培训班开班仪式现场。

1207亿！毫无悬念，2016年“双11”交易额继续创出新高，只不过，湖南42亿元的成交额退出了全国前十。

记者在调查中发现，今年的“双11”，湖南本土电商变得低调理性了（详情见本报11月8日、11月12日相关报道）；不少久经“淘”场的老口子今年开始逐渐退出“江湖”；用支付宝花呗、京东白条的消费者变多了。

接下来，“双11”战场将转移到物流、售后等环节，狂欢之后是否还会“一地鸡毛”？让人欣喜的是，电商平台、电商企业、快递行业、金融保险行业、政府部门等群策群力，为电商健康发展保驾护航。 ■记者 杨田风

退出前十，湖南消费者“冰火两重天”

40亿的成交额背后，是一大堆“双11”拥趸者。长沙白领柳颖一周前就开始做攻略了，需要的东西早已放进购物车，有些还预付了定金。不仅熬夜抢购，连上班时间都在抓紧机会“秒杀”打折商品，“双11”，柳颖共消费2000多元。

去年“双11”，尹微微还是一个疯狂的购物达人，今年冷静得像变了一个人，“几年下来，我已经对这种营销模式不感冒了。”她告诉记者，就拿一个多月前她看

中的一条裤子来说，之前是179元，可领用10元优惠券，“双11”惊喜价169元，“和平时就没区别，还要熬夜抢，等快递也烦躁。”作为网购场上的退隐人员，尹微微说，现在的电商平台常年促销不断，完全没必要扎堆凑热闹。

根据阿里发布的数据显示，今年湖南消费者明显“理性”了，成交额42亿元，退出了全国省份排名前十。其中女性用户占63%，男性占37%，26—40岁的交易额占比59%，41岁以上的占比15%。

湖南贷购近10亿，461万人获消费保险

今年新记录的产生，蚂蚁花呗的贡献最令人瞩目。这款针对电商交易的小额消费信贷产品在今年“双11”表现惊人：在第一小时支付洪峰中，花呗支付占总支付笔数的30.14%，到1小时2分时，花呗的支付金额已经超过去年“双11”全天。

数据显示，当天湖南人用花呗消费了9.4亿，排全国第11，其中长沙人消费了3.7亿，占全省1/3。

花呗用户最显著的特点是年轻化：全国四分之一的90后是花呗用户。这是因为许多年轻用户没有信用卡或者额度偏低，但消费意愿旺盛，花呗自然成为他们

的首选。

保险服务亦成为促进此次“双11”成交的重要工具。购买生鲜时，消费者最大的顾虑是收到的食品腐烂变质，美国樱桃、阳澄湖大闸蟹这些品类的风险不低。对此，蚂蚁金服推出了“生鲜腐烂保险”。因为解除了消费者的后顾之忧，能够显著提高销量（数据显示转化率提升18%），所以这个险种由卖家买单。数据显示，2016年“双11”，蚂蚁金服与9家保险公司合作提供消费保险，保障金额224亿元。其中，湖南消费者全省逾461万人获得了消费保险的保障。