

体验智能银行 改变服务模式

——中国工商银行漯河分行智能银行体验活动侧记

■本报记者 高海波

去银行办理非现金业务，是老老实实叫号排队等待，还是自己到服务终端上直接办理？在目前的情况下，去银行办理非现金业务怎样才最省时、最省事呢？9月8日，中国工商银行漯河分行（以下简称“漯河工行”）举办的“媒体进工行，体验智能化”活动让记者好好体验了智能银行的安全、方便、快捷。

三分钟办卡

在漯河工行铁东支行工作人员的帮助下，记者感受下自助办卡。只需在智能终端上轻轻点击，阅读办卡协议、刷身份证、填写相关信息并确认，系统会自动推送信息至银行大堂经理的手持平板电脑上，大堂经理会立刻到智能终端旁，对自助办卡的记者进行信息比对和现场身份核查，完成后机器“吐”出一张小票。记者持小票来到旁边的产品领取机，马上就领到了自助办理的银行卡、电子密码器、U盾。整个自助办卡过程仅用时3分钟左右。

“像这样的办卡业务，在柜台上办理的话需要15分钟左右，需要十几道手续。通过我们的智能银行办理只需要3分钟左右，可以把效率提高大约3倍左右。”这位大堂经理告诉记者，有了这些智能设备，银行能更加快速地办理各项业务，客户办理业务也更方便、快捷、安全。

随后，记者拿出自己以前办理的工行银行卡，在智能柜员机上向新办理的卡上转账1000元，一分钟左右就办理完毕，非常方便、快捷。

服务大创新

“我们从去年开始智能银行的建设，大家现在看到的漯河工商铁东支行智能银行是我市第一家智能银行。从去年开始到现在，我们在全市范围内一共建成了13家智能银行。智能银行的出现，使银行服务模式得到了极大的创新。”漯河工行党委委员、副行长陈建国对记者表示，这种服务

模式创新主要体现在三大转变上：由“员工操作”转向“客户参与”；由“客户围绕柜台转”转向“银行工作人员围绕客户转”；由“业务处理为中心”转向“以客户服务为中心”。

以前到银行办理业务，都是在门口叫号机上拿个号，然后就排队等着叫号。这样的模式虽然比较公平，体现了先来后到的秩序，但记者自己的感觉是，一看前面还有十几个、二三十个人在排队，也不知道什么时候才能轮到自己，干脆不办了，以后再说。

现在有了智能银行，90%左右的非现金业务都可以办理，这样极大地方便了像记者这样接触新鲜事物比较快，对新事物接收能力比较强的银行客户。如果对使用智能银行还有什么不明白的地方，银行的大堂里有好多位被科技“解放”出来的柜台人员充任的大堂经理，随时向他们提出疑问，随时得到

解决。简直方便极了。

城市智慧化

刚刚结束不久的G20杭州峰会，让杭州的城市智慧化建设给人们留下了深刻的印象。在“互联网+”的今天，城市智慧化建设关系到城市居民生活的方方面面，金融无疑也是其中重要的一个方面。

中国工商银行作为国内第一家发布互联网金融品牌的商业银行，在同业中率先打造银行智能化，以“全程智能、全新服务”的全新形象展现在广大客户面前。漯河工行也充分依托总行强大的“大数据”和“大信息”平台，大力开展智能银行网点建设。在“互联网+”时代，智能银行的推广和发展，对城市智慧化建设起到了很好的探索和示范作用。

另外，犯罪嫌疑人活动范围扩大，跨区域犯罪增多,也给办案追赃带来了困难。

法官支招

如何认清非法集资诈骗真面目

法官提醒广大投融资者要学法知法守法，增强风险意识。在识别非法集资行为时做到“三看”：一看回报率，要看是否以高收益为诱饵。如果所承诺的收益率大幅超过同期社会平均利率水平，就可能属于非法集资。二看范围，要看是不是针对社会特定公众吸收资金，一对一，还是一对多，如果是一对多就有可能属于非法集资。三看资金流向，要看筹集资金为谁所用，如果是自己占用，就属于非法集资。

对手段多样的非法集资行为要善于进行理性思考和分析，谨记“天上不会掉馅饼”，对“高额回报”、“快速致富”、“一夜暴富”的所谓投资项目一定要擦亮眼睛，提高警惕，拒绝高利诱惑，谨防上当受骗，避免个人财产遭受损失。

另外，远离非法集资，要牢记“六不”口诀：高息诱饵不动心、老板实力不崇拜、官方背景不迷信、合法吸储不大意、熟人热心不轻信、违规吸储不参与。

据《甘肃经济日报》

涉案金额大 受害人众多

非法集资骗局解析

曾几何时，形形色色的创业投资公司、担保公司、保险代理机构如雨春笋般出现在城市的各个角落。“诚信企业”的称号、高档的办公环境、高额的产品收益对普通投资者来说堪称“完美”，引得一些人甚至将毕生积蓄投入其中。之后，随着资金链断裂，募集来的资金消耗殆尽，大部分“理财公司”屡屡爆发跑路危机、兑付危机，非法集资诈骗案件呈爆发式增长。

法官提醒，投资者对手段多样的非法集资要善于进行理性思考和分析，谨记“天上不会掉馅饼”，对“高额回报”、“快速致富”、“一夜暴富”的所谓投资项目一定要擦亮眼睛，提高警惕，拒绝高利诱惑，谨防上当受骗，避免个人财产遭受损失。

中，以中老年人受害最为严重。这部分人手中有一闲散资金，但又苦于找不到致富门路，很容易受到犯罪嫌疑人的欺骗和诱惑而上当。同时，受害人之间多多少少都存在着同事、朋友、亲属等不同的关系层面，形成由点到线、由线到面的辐射效应。有的受害人既是被害人又是帮凶，不但自己投资，还劝亲朋好友等去投资，自己从中获利。

据介绍，非法集资案件已经成为当前影响社会稳定的重大隐患，由非法集资引发的其他犯罪行为也日益严重。由于非法集资行为涉及人员广、范围大，有些投资者甚至是“倾其所有”甚至“全家支援”、“借遍亲友”，一旦出现投资无法收回的局面，往往引发连锁反应，波及人群及范围呈几何级数上升。

业”等称号，使得其看起来极具专业性和可靠性，导致不明真相的“吃瓜”群众极易上钩。

管理混乱也是诱因之一。有的公司或个人未经有关部门依法批准，或凭借没有批准权限的部门批准的集资以及有审批权限部门超越权限批准的集资“路条”，公然在电视、报纸、互联网等媒体上打出“年收益多少”的广告，宣传范围大，投资者由过去的“亲朋好友”扩大至“社会公众”，使得集资向“银行”类型发展，诱使许多人陷入其中。

另外，承诺的高额回报也极具吸引力。集资者全部对外许以高息，许诺的年息低者16%~18%，高者达到30%~40%，甚至更高。投资者很容易受到诱惑。并且初期往往按时足额兑现承诺的本息，骗取更多人参与。还利用亲戚、朋友、同乡等关系进行诱骗，有的甚至利用传销方式迅速扩大集资规模。

总之，在宏观经济形势趋紧的背景下，非法集资风险急剧增加。

而这一类案件一旦爆发，则会让法院陷入无赃可追的困境之中。虽然所有案件均判处追缴赃款或责令退赔受害人损失，但现阶段已审结的案件中，仅有一起案件全部追赃，其余均只是部分追赃，更有甚者是指骗的钱财分文不剩。

大部分集资案件的爆发，均是资金链已经断裂，募集来的资金已被消耗殆尽；或案发时犯罪嫌疑人多以现金方式转移了赃款，大量赃款去向难以查明，追赃困难，被害人损失难以挽回；同时，此类案件犯罪证据收集较难，往往导致因证据不足或不充分而对犯罪数额认定的较低。

触目惊心

非法集资诈骗案件高发频发

近两年，由于经济及社会等多方因素的影响，非法集资类案件数量呈逐年递增趋势，并且涉案金额特别巨大，有的人甚至将毕生积蓄投入其中。

据了解，兰州市法院受理的此类案件，普遍呈现出被告人人数多、涉案金额特别巨大、受害人人数众多，且井喷式爆发等特点。

那么，都是谁在从事非法集资活动呢？谁又是这一活动的受害者呢？

从目前情况看，该类案件涉案被告人人数多，非法集资类犯罪的受害群体十分广泛,受害人数少则数十人，多则成百上千人，遍及离退休老人、下岗职工、农民、个体工商户、公务员、企事业单位职工和其他社会无业人员等社会各个阶层。其

原因解析

披“诚信”外衣诱人上当

为什么会有那么多人将钱投给所谓的“理财公司”呢？

其二法门是，“披着合法外衣，宣称有高额回报，通过朋友亲戚间的相互诱骗，让投资者‘送钱上门’，集资者‘坐地收银’、用款者‘主动求贷’。”

非法集资类案件本身具有很强的欺骗性，他们多以生产经营、期货交易、产权式商铺等为名，行非法集资之实，迷惑性较强。

根据分析，创业投资公司、担保公司、保险代理机构等是非法集资的重要载体，该类组织往往在工商部门以担保、典当等业务形式进行登记注册，在繁华地段租用办公地点，有些甚至还获得“诚信企

探秘古丝绸之路——走进泾阳·感悟茯茶系列报道

泾阳茯砖茶：一道古老的茶



编者按：

9月8日，漯河日报社与陕西泾阳众康茯茶（集团）公司正式签约，成为该公司在漯河市茯砖茶的总经销商。为了加深读者了解茯砖茶的历史文化、独特魅力、养生功效等，漯河日报社派记者专程赴泾阳对茯茶的前世今生、制作工艺等进行了采访，写出了一组系列报道，即日起陆续刊登。

■文/图 本报记者 郭勇豪 齐放

“自古岭北不植茶，唯有泾阳出砖

茶。”秦川八百里，泾阳出名茶。陕西是神农开创五千年茗饮之风的地方，陕西引领了举国茗饮风气之先，陕西创制了无与伦比的绝代茶魁，陕西是创制中华第一贡茶的地方，陕西更是创制中华第一茯茶的地方。

这里所说的名茶指的就是茯茶。茯茶不仅是中国历史最长、影响深远的茶叶品种，更是最早具备规模化、标准化的手工产品。

日前，本报记者专程来到茯茶原产地——泾阳，揭开被誉为“丝绸之路神秘之茶”泾阳茯砖茶的神秘面纱。

陕西众康茯茶（集团）公司副总经理陈永骄傲地告诉记者，泾阳作为茯砖茶的加工制作发源地，有着近千年历史，也是历史上唯一的茯茶加工制作基地。2013年获得中华人民共和国地理标

志保护产品，确认了“泾阳茯砖茶”的历史地位。

茯砖茶是泾阳人首创发明的。自汉朝张骞出塞打通古丝绸之路开始，泾阳就是川茶、湖茶销往西北牧区及丝绸之路上的茶叶集散地和中转站。茶叶主要是黑毛茶（也叫引茶，清时改为票茶，属官茶），古时交通不便，茶道主要靠马驮载。自加工包装后，才沿古丝绸之路销往西北各地乃至欧洲。在集散、加工、制作岁月中不经意间发现加工之茶长出“金花”，也就是冠突散囊菌，形成了泾阳独有的茯砖茶。

茯砖茶因出品于陕西泾阳，古称“泾阳砖”；因其效用类似土茯苓，故称“茯茶”。据史料记载，茯茶在泾阳出现是北宋神宗熙宁年（公元1068~1077）左右；茯砖茶形成定型约在明洪武元年（公元1368）前后，距今已有600多年的历史。1900年，八国联军攻入北京，慈禧太后逃至西安，安吴有名的大财东赶到西安拜见，当时所带土特产中就有泾阳茯砖茶。因发音关系，慈禧误听为“福茶”，福气之茶，后来就有了“福茶”之说。

明清至民国时期，随着商品生产和商业贸易进一步扩大，因销往西北路途遥远，交通不便，过泾阳的茶叶量不断增大，所以茶叶的运输问题凸显。为了缩小体积增加运输量，茶商在黑毛茶运抵泾阳

后进行改装、改制，用手工制成块状，因像砖块，故称“砖茶”。后发现砖体内生长有“金花”，同散茯茶一样，故又称“茯砖茶”，后定名为“泾阳茯砖茶”。制作成砖茶后，销往西北少数民族地区及中亚各国。

1873年后，陕甘总督左宗棠有意扶持湖南人，泾阳增加了南柜（全系湖南人），是为泾阳茶商最盛时期。

1921年，陕西靖国军总司令于右任感动地说：茯砖茶800多年来，一直是官方调控“茶马交易”，官方称其为“安边茶”。又因大力支持革命军，堪称“安国茶也”。

“明清民国时期是泾阳茯茶的鼎盛时期，当时仅泾阳一地就有86家茶铺，每年经营茶叶300吨至500吨，分销西域、俄属各地。”陈永说。新中国成立后，在工商资产改造大环境下，咸阳通过公私合营，对县内老茶行、茶店进行改造整合，成立了泾阳县人民茯砖茶厂。当时，泾阳生产的“人民牌”“红星牌”等茯砖茶享誉西北。1958年，全国供销合作总社茶叶局决定撤销该厂，把茯茶加工制作地转移到湖南安化。从此，咸阳茯茶的加工制作停滞近半个世纪。

虽然茯茶在秦地一度消失，但茯茶的文化 and 工艺仍流传于泾阳民间，这为后来泾阳唤醒茯茶埋下了伏笔。

个人办理贷款的注意事项

- 1.在申请贷款额度的时候一定要适度，充分考虑个人及家庭的财务状况、理财习惯，通常月还款额度一般不要超过家里总收入的50%。
- 2.要保持良好的信用记录，一旦信用记录出现不良，会直接影响到贷款的可操作性，甚至很可能被银行拒贷。
- 3.贷款时，要向银行提供真实的个人信息资料，从一开始就培养良好的诚信意识，切勿提供虚假资料，否则可能被列入银行的“黑名单”，将被各家银行拒之门外；个人信息变更时要及时通知银行。
- 4.要有稳定的收入来源，具备还款意愿和还款能力。上班族要提供单位工资证明、银行流水等，开公司的或者个体户要提供说明经营状况的资料，提供银行流水、实物资产和金融资产
- 5.向银行贷款要说明贷款用途并提供相关的佐证材料，如购置房产、生产经营周转、装修等等。
- 6.如果是办理房屋抵押贷款，那房子必须三证齐全，并且还要还清贷款的尾款。如果是在银行做过抵押的房子，在尾款未还清的情况下，也可以做房屋的二次抵押。
- 7.申请贷款的程序要合法，交易要真实可靠，要选择银行任职的客户经理办理贷款业务。
- 8.要根据自己的自身情况，选择适合自己的贷款品种、贷款期限、还款方式等；签订合同、协议等时要看清楚条款，知道自己的权利义务，以便维权；妥善保管合同、协议、借据等资料。

龚宣铭 周冠宇



中国平安

业内首发用户NPS数据

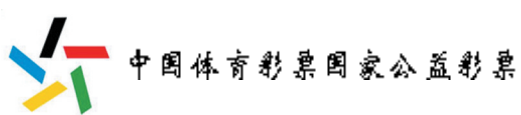
中国平安近期发布2016年上半年度用户NPS（净推荐值）数据（下称“数据”），这是国内金融行业首次发布针对用户NPS的相关数据。数据显示，自NPS工作开展以来，平安集团整体的NPS提升了11个点，客户体验与满意度大幅提升。其中，平安人寿的客户接触次数较平安管家APP推出前翻了三番，理赔服务的录入审核前时效从6.7天缩短到0.91天；平安产险针对赔付时效长的问题，推出电话直赔服务，平均0.86天即可到账；平安普惠推出“i贷2.0”产品，实现最快3分钟放款。

NPS是国际上一个衡量客户体验与忠诚度的工具，通过一个简单的问题——

“您有多大可能愿意将公司/产品推荐给您的家人及朋友”，准确描述了客户对于公司及产品的忠诚度。相较于我们熟悉的满意度指标，NPS更易操作，更直接反映客户的忠诚度，继而更能直接与业务增长规模挂钩。中国平安作为中国首家引入NPS的金融企业，旨在从提升用户体验的视角来更加准确理解并满足客户需求。

中国平安表示，平安作为一家拥有金融全牌照的大型金融企业，业务复杂，覆盖金融、互联网、支付、医疗、地产等多个领域。采用NPS评价工具有助集团采用更多元的视角认识客户，深入理解并满足客户需求，继而提升客户满意度及推荐度。

王永辉



临沂竞彩合买团中28万元实现“小目标”

和临沂众多的“大牌”竞彩合买团相比，蒙阴县22807竞彩店合买团只能算“小字辈”了：“拉队伍”不到半年；成员30人不到；单次中奖最多的就算是8月29日的这次中奖了——单次中奖28.6万元。22807竞彩店竞彩合买团的各位成员们却十分满意，他们笑称：加上这次中奖，8月份已累计中奖80多万元了，和网上戏说的“先挣1个亿”的目标又近了一步，实现了自己的“小目标”。

22807竞彩店的郭站长，是合买团的发起人和组织者。这位“90后”的小伙子从小就喜欢足球运动，在上海大众汽车厂工作时，还是单位业余足球队的主力前锋呢。在上海工作时，就经常买竞彩，收获颇丰。2013年回蒙阴老家过春节时，经过仔细考察，决心在老家创业，在当地体彩办工作人员的帮助下，经营起了22807竞彩店。

“合买团的这些成员，很多是我自己‘淘’来的。”郭站长介绍说，每年的蒙阴足球联盟搞业余足球比赛的时候，他都会赞助球队矿泉水、服装什么的，寻找志同道合的

朋友。从球迷转化为竞彩彩民，还是比较容易的。大家都有相同的爱好，买张彩票，一起讨论论彩，既丰富了大家的业余生活，也交了不少朋友，是一举两得的事情。还有一部分成员，就是在店里常买“数字彩”的彩民，见郭站长在店内的推荐很准，中奖率挺高，就咨询他竞彩的相关信息。“我就顺势把他们拉过来了。”郭站长开起了玩笑。

“在长期的‘实战’中，大家都有个感觉：自己单打独斗，无论从信息掌握，还是投注资金上都显得势单力孤。”郭站长说，他看见大家都有合买的意愿，也就“顺势”牵头成立了竞彩合买团。并从成员中间民主选举了三位比较精通足球赛事的“专家”，免费给大家做赛事推荐。“大家都有工作，买彩票基本上都是业余爱好，我也天天给大家提醒，买彩票就是娱乐、游戏，每个成员都要量力而行，不要让买彩票影响了正常的工作和生活。”郭站长说：“2016超级竞彩季”来了，我们合买团打算再多吸收些成员，中奖再多些，这个目标不小吧？等我们的好消息吧。”彩子