

华夏银行上海分行：网点和智能化两端发力

## 提升“适老化”服务水平

晨报记者 赵智妍

近年来,国务院办公厅、银保监会、人民银行等相关部门陆续出台指导意见和制度办法,逐步构建了日益完善的金融消费者权益保护机制。

作为全国性股份制商业银行,华夏银行以客户为中心,秉承“可持续 更美好”的发展理念,重点提升“适老化”服务,从老年人金融消费需求出发,优化传统柜面、智能化服务等,努力为老年人提供更优质更贴心的服务体验。

## ——智能服务更贴心

智能科技迭代飞快,货币、知识,包括每个人的健康状态,都已经被迁移到一个个用互联网连接的智能手机中,一机在手,衣食住行都可以畅通无忧。而对于老年人来说,传统的生活方式被颠覆,难以跨越的“数字鸿沟”让他们常常感受不到科技的便捷。

为了让智能化真正造福老年人,2021年9月,华夏银行推出关怀版手机银行APP。APP内置大图标、大字体、语音播报等服务,首页突出显示转账、收支账单、银行卡、存款、安全设置、生活缴费、我的医保等老年人常用的功能入口,方便老年人快速进入。在转账、生活缴费、我的医保等业务流程中增加语



音播报功能,让老年人更方便获知业务介绍、功能引导和风险提示等内容。

APP内接反欺诈事中风控系统,通过大数据、事中反欺诈等技术,识别客群和风险,并提供“一键求助”等专属客服服务,还在转账过程中增加了二次确认页面,通过语音播报风险提示,提升老年人移动端交易的安全性。

对临柜办理业务的老人,该行也不忘加大厅堂服务的“点对点”宣传,引导老年人便利使用智能设备,并普及金融知识,使其有意识有能力保护个人信息安全。

## ——延伸服务送到家

街道的老房子里,不乏孤寡病残的老人,他们的每一天都过得很漫长,卧着躺着,数着分针时针。于奶奶的生活就是这样,她瘫痪卧床,想办一张银行卡,用于接收每月的补助金。华夏银行上海市西支行的工作人员了解情况后,立即带着开卡机上门服务,耐心帮助老人完成开卡步骤。小小的银行卡,成为老人维系生活的依靠。

这样的柜台延伸服务不在少数。家住普陀的张爷爷突发脑梗行动不便,急需支取卡内现金予

以救治,家属联络到华夏银行上海普陀支行后,工作人员立即开启柜面延伸服务,以最快速度完成内部审批流程后,上门服务,不到10分钟就为张爷爷办理了相关业务。

据了解,考虑到老年人、残障人士等特殊客群的金融需求,华夏银行上海分行一直在大力推广“柜台延伸”服务,辖内支行工作人员在开展金融知识宣传服务时,也会主动了解街道是否有需要提供延伸服务的老人,并快速协调上门办理相关业务,真正帮助有特殊需求的人群解决困难。

## ——知识宣传出新招

金融常以其专业词汇为普通金融消费者创建了知识理解的门槛,金融知识缺乏的消费者,风险防范意识、金融维权意识和金融决策能力都相对较弱,大多在自身权益受到侵犯时而不自知。为了更好地保护区域内金融消费者权益,华夏银行上海分行运用多种形式和传播载体,开展全方位的宣传教育活动。

该行走出厅堂,进社区、进企业多场景开展宣讲活动。在去年“存款保险宣传月”期间,该行与上海市金融消费纠纷调解中心联合开展了系列宣传进社区活动,进驻社区普及人民币及存款保险知识,讲述生活事例提高宣教的效果。辖内支行工作人员在进企业洽谈业务合作的同时,也不忘普及金融知识,以提高企业员工的反洗钱、反诈、个人信息保护意识。

传播载体上,该行原创性地拍摄了专为老年人普及个人信息保护知识的小视频,以真实案例、常见场景切入,提高小视频的共情力。去年11月,该行还创新性地联合上海市人民政府反假货币工作联席会议办公室、上海交通广播电台推出“反假货币 与您同行”主题特别策划节目,广播端晚高峰时段开展反假货币的宣传,节目中进行开放互动,根据来电听众的问题,耐心答疑解惑。

## 遇到投资“挫折”怎么办?

兴证全球基金 白敬璇

当我们选择风景如画的路线,而不是最快的线路时;当我们感兴趣的是过程而非目的时,我们就是在雀跃而行。

## ——《百岁人生》

而后读到《巴芒演义》,在巴菲特近百岁的人生中经历了很多变化,也遇到了不少投资“挫折”,但这些并未影响其伟大之处。

股神尚且如此,作为普通人,对投资中短暂的“挫折”更不必太苛责。

比起诸多成功案例,巴菲特也

遭受过诸如通用再保险这样的投资“挫折”。

保险一直是巴菲特喜欢的行业,尤其在巴菲特前期收购盖可保险十分成功的情况下,他谈成了通用再保险的收购。

然而接下来的两年,全球连续发生多起重大灾害,通用再保险支付了巨额赔付,直接拖累了伯克希尔的表现。

在当年指数上涨21%的情况下,伯克希尔当年年度投资回报率仅0.5%,股价腰斩。

重新审视标的价值。比起其他行业,保险行业相对复杂,单纯报

表上其实很难分析其未来。在遭遇通用再保巨大损失之时,巴菲特开始重新审视标的价值,并对相关流通合约进行梳理清算。与此同时,巴菲特开始调整再保衍生品部门,并对管理层进行了更为细致的考核和调整。

复盘错误原因,打破惯常逻辑。

2001年,巴菲特在致股东的信中复盘了保险投资的三项原则,认为好的保险公司能够妥善衡量风险,并严格限制承接的业务内容,同时避免可能引发道德风险的业务。

这次的误判也改变了巴菲特一贯的收购逻辑。

在一次接受采访时他表示,这次我们意识到了“调查核查”扮演的重要角色。

着眼更长期。在巴菲特的投资生涯中,有不少标的都经历过短时的波动,并在长期取得了优异的成绩,在重新审视标的并决定继续持有后,股神更加着眼于长期价值。

在2022年最新的致股东信中巴菲特也提到:请特别注意,我们持有股票是基于我们对其长期业务表现的预期,而不是因为我们将

它们视为利用短时市场变动的工具。

投资有时就如人生一样,偶尔的瑕疵、起伏难掩其光芒,最重要的是,正如《百岁人生》中提到的,长寿的恩赐终究还是时间的恩赐。而投资,终究也需要时间来擦亮其真正的价值。



## 中国银行保险监督管理委员会上海监管局

关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经中国银行保险监督管理委员会上海监管局批准,换发《中华人民共和国金融许可证》,现予以公告。

机构名称: 中国银行股份有限公司 上海市朱泾支行	邮编: 201599
机构编码: B0003S231000092	业务范围: 许可该机构经营银行业监督管理
许可证流水号: 00855152	机构依照有关法律、行政法规和其他
批准成立日期: 1996年12月26日	规定批准的业务,经营范围以批
营业地址: 上海市金山区朱泾镇金龙南街655	准文件所列的为准。
号、657号、659号的部分范围	发证机关: 中国银行保险监督管理委员会
电话: 021-57330256	上海监管局
	发证日期: 2022年03月04日

以上信息可在中国银行保险监督管理委员会网站上(www.cbirc.gov.cn)查询

## 中国银行保险监督管理委员会上海监管局

关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经中国银行保险监督管理委员会上海监管局批准,换发《中华人民共和国金融许可证》,现予以公告。

机构名称: 中国银行股份有限公司 上海市四平路支行	邮编: 200086
机构编码: B0003S231000187	业务范围: 许可该机构经营银行业监督管理
许可证流水号: 00855145	机构依照有关法律、行政法规和其他
批准成立日期: 2006年08月03日	规定批准的业务,经营范围以批
营业地址: 上海市虹口区大连路1581号1层、	准文件所列的为准。
1585号1层、1589号1层	发证机关: 中国银行保险监督管理委员会
电话: 021-56635373	上海监管局
	发证日期: 2022年02月22日

以上信息可在中国银行保险监督管理委员会网站上(www.cbirc.gov.cn)查询