

建设银行上海市分行：

不断提升服务质量 促金融稳健发展

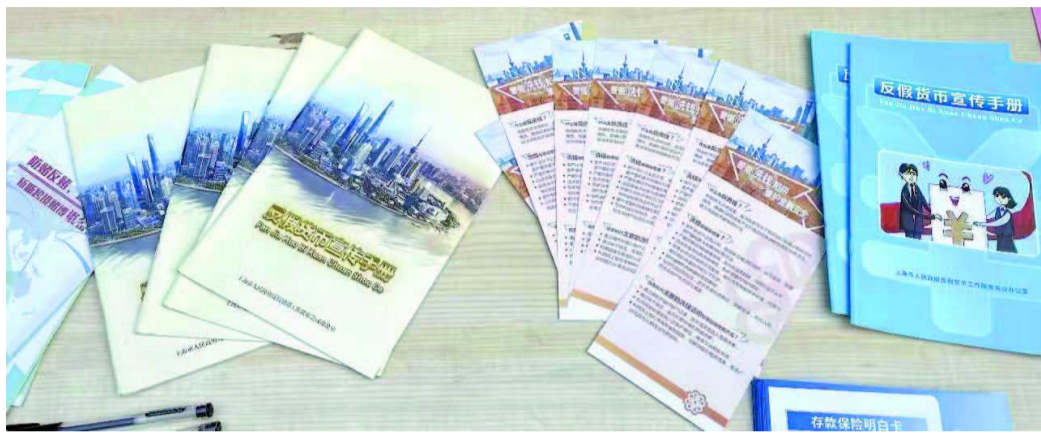
言言

近年来，建行上海市分行不断提升服务质量，立足上海，深度融合业务与消费者权益保护，开创新发展阶段金融行业消费者权益保护新局面，为金融稳健发展贡献建行智慧。

科技赋能智慧消保

最近，“建行造福季 智慧消保来助力”为民众开启了一场消保与业务相融合的知识盛宴。建行上海市分行坚持科技赋能，构建“标准化+特色化”宣教内容库，打造“集中化+阵地化”宣教矩阵，线上线下相结合，让金融知识“飞入寻常百姓家”。全新改版的消保分会场暖心登场，形式多样，寓教于乐，“消保知识大考验”“眼力大挑战”互动式活动，以沉浸式的体验，为百姓普及金融知识；同时，深度融合入业务发展，可实现一键直达理财产品展示页面，方便百姓在学习金融知识之时，了解建行渠道发售的产品信息。截止3月初，该活动累计实现用户访问量突破113483次，访问人数超14777人。

今年，建行上海市分行积极响应人民银行金融宣教基地建设工作要求，坚持科技赋能，搭建基于“VR、3D及智能AI技术”的数字化线上宣教展厅，“总行展厅+分行特色馆”相结合，面向大众客户、



一老一小、残障人士、大学生等重点客群开展特色宣教，丰富建设银行金融宣教工作内涵。以“技术流”的专业精神，打造“多彩消保3D数字化展厅”。应用裸眼3D技术，给客户身临其境的逛展体验。运用虚拟现实（VR）技术，实现在展厅自由行走。通过“人+数字化”宣教模式，实现金融知识宣教融入日常生活的服务新模式。

致力探索助残服务领域

建行上海市分行积极践行普惠金融战略，致力探索助残服务领域，在业内率先与上海市残联签署助残服务合作备忘录，发布智慧助残服务方案，启动百家网点助残服务平台，成为中国业内首家具备线上线

下协同无障碍助残服务体系的金融机构。

小计是聋人子女，从小在无声世界的成长经历让她下定决心志愿成为一名专业手语翻译师，帮助像父母一样的残疾人。得知建行要推出手语版金融知识课堂，她自告奋勇报名参加了活动。为提高残疾人防范金融诈骗意识，秉承着“不让一个残障人士掉队”的服务承诺，建行上海市分行针对大家所关心的个人征信、如何预防诈骗和非法集资等热点问题，精心打造并发布了手语版“金融安全”系列课程，用金融的力量为大家竖起一道防火墙，让人足不出户，在家就能学金融防诈骗，打通助残服务最后一公里。

多措并举 守好群众“钱袋子”

作为距离中共一大会址最近的网点，建行上海第四支行与淮海中路街道党建中心共同合作，开设金融知识专题讲座，落实“我为群众办实事”。活动现场，支行员工通过通俗易懂的言语，生动形象的典型案例，以“不要轻信高收益”“不贪图小便宜”“警惕身边的诈骗”为宣传要点，向周边居民揭示当前理财产品风险、虚假金融宣传风险以及电信诈骗风险，通过轻松幽默的讲解，提示居民朋友学习金融知识的重要性。同时，建行上海新天地支行利用为合作工地内农民工兄弟办卡的契机，上门为工友义务宣讲银行卡安

全用卡小知识及反诈防骗小技巧。

为提高社会公众对非法集资危害性的认识，增强公众的自我保护意识，引导广大群众自觉抵制和防范非法集资，建行上海遵义路支行联合周家桥派出所，开展了一系列防范非法集资教育宣传活动。通过悬挂宣传标语，发放宣传资料等形式，重点向公众普及了非法集资的主要行为特征，常见手段以及防范措施等相关内容。此外，网点还通过独有的室外宣传屏滚动播放《长宁安防讲堂》，向客户和过路人宣传非法集资的常见形式和防范措施。

在华东师范大学，一场由建行上海普陀支行与华东师范大学共同承办“金融知识进校园 明示贷款利率宣传活动”正在进行。活动现场，支行员工通过宣传折页、手册、专题讲座等多种方式，为在校师生精心呈现了安全用卡、理性消费、防范非法集资、防范非法校园贷等丰富多彩的金融知识，活动受到了广大师生的热烈欢迎。专题讲座中的有奖问答环节，使现场互动更加踊跃，氛围更加热烈，将活动不断推向高潮。

建行上海市分行有关负责人表示，建行的消费者权益保护工作，坚持“以人民为中心”的发展思想，从最难解决的问题抓起，从百姓最需要的知识讲起，用心、用情、用力解决基层的困难事、群众的烦心事，增强百姓的获得感、幸福感、安全感，践行“消保为民”。

中国银行业协会：

2021年超9成银行业务通过电子渠道完成

晨报讯 中国银行业协会近日正式发布《2021年中国银行业服务报告》，这是中国银行业协会连续第15年发布报告。《报告》涵盖完善服务管理体系、优化服务渠道建设、提升综合服务效能、丰富产品服务供给、支持实体经济发展以及强化消费者权益保护等内容。《报告》显示，2021年超9成银行业务通过电子渠道完成。

据《报告》介绍，2021年，中国银行业结合区域经济发展、渠道转型趋势以及金融客户消费行为等情况，通过优化网点布局持续做好重

点区域、城市及县域、乡村地区的金融发展及服务保障，特别是持续改善金融服务空白、薄弱领域的服务供给，并积极推进网点金融服务持续向着综合化、场景化、智能化、人性化、全渠道方向转型，不断提升网点运营质效。同时，加强线上线下渠道协同联动，不断拓展数字化发展新模式，构建“智能+人工”客户闭环服务，加快延伸金融服务触角，打造集安全、全面、便捷于一体的现代金融服务体系，为客户带来更好的服务体验。据不完全统计，2021年银行业金融机构离柜交易笔数达

2219.12亿笔；离柜交易总额达2572.82万亿元，同比增长11.46%；行业平均电子渠道分流率为90.29%。截至2021年末，银行业金融机构客服从业人员为5.02万人，全年人工处理来电7.14亿人次，人工电话平均接通率达94.15%。

据介绍，2021年，各银行业金融机构借助科技赋能，构建场景服务模式创新，打造线上、线下一体化运营服务模式；聚焦多渠道、立体化、综合性服务打造工程，全面提升服务创新手段与能力；制定、修订服

务制度办法和工作规程，提高员工服务意识与效能，规范其服务行为。据不完全统计，2021年银行业金融机构优化主要业务流程2.52万个。同时，创新开展多元化服务培训，全面提升员工综合素质、专业能力及内控管理水平等；统筹做好疫情防控和客户服务，运用多元化金融工具赋能保障特殊时期服务效能。据不完全统计，2021年银行业金融机构培训厅堂服务人员341.23万人次、理财师69.57万人次、客服热线人员84.39万人次、信用卡热线人员126.41万人次。

2021年，中国银行业持续提高普惠金融服务的覆盖率、可得性和精准度。截至2021年末，中国银行业金融机构用于小微企业的贷款（包括小微企业贷款、个体工商户贷款和小微企业主贷款）余额达到50.0万亿元，其中单户授信总额1000万元及以下的普惠型小微企业贷款余额为19.1万亿元，同比增速24.9%；银行业金融机构涉农贷款余额43.21万亿元，其中普惠性涉农贷款余额8.88万亿元，较年初增长17.48%，超过各项贷款平均增速6.18个百分点。

投资“反脆弱”的生存之道

兴证全球基金 黄可鸿

不确定性、混乱、压力……在投资与生活中，或许困扰着你。那么不妨读读《反脆弱》这本书，它是纳西姆·塔勒布的“黑天鹅”三部曲之一，堪称其巅峰之作。塔勒布曾在华尔街工作，现任纽约大学风险工程学教授，他的哲思或许能为你提供抵抗脆弱的有益启示。

如何在挫折与混乱中，获得成长？塔勒布认为，你需要拥抱随机性、拥抱压力，但别忘了为自己留有余地。

股市投资中，你可能经历过一段“稳定期”。但作者却把“稳定”比喻为“定时炸弹”。因为在稳定状态下，隐藏的风险可能会逐步累积，人们很可能忽视风险的存在，从而让“黑天鹅”等危机爆发后处于不利地位。但其实，随机性与波动性，有它合理的一面，在波动之中意味着将危害释放了出来。我们可以发现，老练的投资者，也都是从压力、波动中成长起来的，具有了一定的“反脆弱性”。

对于投资中的反脆弱，另一个要点是，让自己有能力选择持续在

场，而不是被动出局。比如偏股类投资往往会经历跌宕起伏，如果你投入一部分“急用的钱”、“保命的钱”、无法承受风险的钱，就不符合反脆弱的条件，毕竟破损的包裹是无法恢复原状的。

一个水晶球掉落即破碎，它就是脆弱的；一个雪球扔到地上，它有机会越滚越大，那就是反脆弱的。

反脆弱可以怎么实现？塔勒布认为：杠铃可以形象地比喻他的解决方案，也就是让积极主动与保守偏执，共同构成杠铃的两端。它有利

于对不利风险因素的把握，同时避免容易估计错误的模糊地带。

投资的“杠铃策略”，意味着既有极端保守的投资，也进行较高风险的投资。比如将一部分资金配置于现金类资产，另一部分配置于偏股类资产等。从而在避免出局的基础上，清楚地知道你面临的风险敞口水平。

实际上，“杠铃策略”可以应用到方方面面。《反脆弱》指出：如果你不喜欢某个人，要么随他去，要么击垮他，而不要停留在口头攻击。对于职业选择，可以先做非常安全的

工作，再从事挑战性更高的工作，如果失败也可以回归老本行。对于阅读，你可以读无用的娱乐杂志，可以读经典书籍，但不要浪费时间在平庸的书上。这些杠铃策略，都能帮助你减轻脆弱性，变得更强大，增强反脆弱性。

