

主笔记

这成功与不成功的一年

文 崔烨

领到年度考核登记表的时候，惊觉又到了岁末吃吃喝喝理所当然消费的日子，文艺女青年们喜欢参加“有很多有趣的人的聚会”，但在经历了饭局里那些“所谓有趣的灵魂并没有多少像样的”场子之后，朋友圈里又开始流行舒缓压力、彰显独立与力量的女子格斗、拳击。何以流行？好玩、有趣、能宣泄情绪，而且同步美体瘦身，吃喝斗酒则恰恰相反。

白领女性职场压力不容小觑，据说长期有口腔溃疡或淋巴发炎的亚健康者不在少数。彼此开玩笑：最好的方式是离开用脑的工作，找一个纯粹体力的工作，比如去当快递员、清洁工和洗衣工……

对男士来说，要界定这一年过得成功与否同样不容易。如果男生只看狭义成功学，那么他对成功的理解就很狭隘，成功之后所过的生活依然很狭隘。那种功成名就意义上的成功，虽然有很多钱，却没有任何乐趣。

而有的人即使有了钱之后，对于富裕生活的想象力仍然是很单一的：他们对于成功或者钱的运用，不过是穷人生活的一种线性的放大——比如穷人买一间房子，他就买十间。他们没有跟世界有意思的互动方式。

站在 2018 年的尾巴，无论男生女生，这一年做了多少事、赚了多少钱、去了多少向往的地方、完成了多少内心的愿望，都无法量化成功与否，但却又有一个很容易的界定标准：扪心自问，很多人宣称他们为了生活妥协的时候，其实他们也并没有为自己的理想付出过。这一年，我在哪些方面做了努力，努力了多少？毕竟，不管再聪明都无法替代经验，有些事必须亲身经历过，才会把见识和聪明融汇，变成自己的智慧。

而这些努力不仅仅体现在工作上，还表现在人际关系的沟通、良性情绪的互动上。职场上除了个人能力，彼此间的信任与默契也极为重要，直接影响你的职场舒适度。要如何才能相信某个人？是否只要有某个东西、某个条件，或者在某种状态下就能够信任某人？心理学家得到的结论并非如此。他们找到的答案是：只有相信自己，才能够相信对方；反之，没有自信，就无法信任对方。

而骗子之所以能屡屡得手，还因为上当的人甘愿上当：“尽管可能会为此付出代价，但信任比怀疑更有利于生活的和谐。信任别人不仅必要，更使生活轻松好过。”在心理问卷调查中，很多受访者事后回想，真相大白反而要付出代价。

不管在 2018 年有没有达到自己满意的标准，现实意义上成不成功，这一年即将过去。而在人间走一遭，总要多些体验，尤其是生活在灯火辉煌活色生香的魔都，心中总要存些希望，存些神秘，才能成就美好的习俗。2019 新年快乐！

崔烨

eyikc@163.com

如果您有任何金融理财方面的问题或者投诉建议，欢迎您在浦江财富公共订阅号下留言。我们将在三个工作日内及时回复，并邀请业内资深人士为您量身定制理财产品。您可以通过微信号：shanghaifortune2013，或直接扫描下方二维码联系到我们。



2018国际金融消费者权益保护论坛在沪召开 银行“尽责金融”服务成亮点

文 崔烨

2018年国际金融消费者权益保护论坛近期在沪举行。论坛上，花旗银行宣布将逐步扩大人工智能及生物识别技术在消保领域的应用，持续提升消保工作及客户全方位体验。

随着金融市场的不断成熟和金融科技日新月异的发展，针对个人消费者的金融产品和服务日趋丰富、专业甚至复杂。金融机构如何将产品和服务的重要信息透明准确传达给消费者，保证其在充分知情的情况下作出适合的选择，消保工作如何更好融入金融机构日常业务运作以确保有效贯彻执行，行业监管如何分析考量系统性风险。

据花旗中国个人银行业务客户发展规划总监兰芳介绍，他们计划推出智能情绪感知系统，可通过技术分析客户来电，自动判断客户的业务及情绪诉求，并迅速交由相应的内部部门处理，在提高效率的同时实现智能化客户运营，进一步加强对金融消费者各项权益的保障。

在消费者权益保护方面，其采取“工作前置”，防范于未然。早在 2015 年，就已在全球范围内推出“公平对待消费者”(TCF) 项目，该项目遵循客户第一的原则，致力于为客户提供卓越产品和服务。该项目也要求花旗个人银行业务的所有员工每年完成公平培训，确保员工理解如何识别公平问题，以及公平的做法如何影响实际结果。 2017 年，已有约 10 万名员工完成了公平培训。

为了进一步履行“公平对待消费者”的承诺，花旗中国在个人银行业务中推行“新



产品（公平性）评审标准”及“市场营销（公平性）评审标准”。这些标准要求在发行新产品或推出新的服务、市场部在开展新的市场活动之前，必须根据标准化的检查索引进行逐条自查，以确保该产品、服务或市场活动的开发设计符合公平对待消费者的精神。

该行长期致力于以客户为中心开展科技创新，为客户提供便捷、人性化的服务体验。2018 年 5 月，其成为国内首家推出对话声纹验证服务的银行，为客户提供方便、安全、快速的身份验证体验。当客户通过 24 小时服务热线与客户服务专员对话时，系统会在 15 秒

内自动辨识客户身份，比目前平均约 45 秒的认证程序大为缩短。

在“移动优先”的战略指引下，现已在花旗信用卡微信服务号上推出智能客服，为客户提供日常咨询服务，并将很快拓展至我们的财富管理微信服务号。这些举措一方面有助于提升客户体验，另一方面也为银行提升运营效率，增加潜在的营销机会。

未来，花旗还计划推出智能情绪感知系统，可通过技术分析客户来电，自动判断客户的业务及情绪诉求，并迅速交由相应的内部部门处理，在提高效率的同时实现智能化客户运营。

快资讯

中信十四项举措支持民企 打造“最有温度的银行”

文 崔烨

11月 29 日，中信银行召开支持民营企业发展座谈会，并推出支持民营企业发展的十四项举措，致力于打造服务民营企业的“最有温度的银行”。

中信银行表示，对于暂时经营困难、仍有发展前景的优质民营企业，将不抽贷、不压贷、不断贷，并通过参与银行间合作、并购等方式，对其给予纾困支持；对股票质押等流动性问题，不搞“一刀切”强平；落实服务收费“两禁两限”政策，对于普惠型小微法人企业主动改“限”为“禁”，执行“四禁”政策，不收取承诺费、资金管理费、财务顾问费、咨询费；按规定承担融资过程中的房屋抵押登记费，以及普惠型小微法人企业融资过程中房地产类押品评估费。

中信银行将加强供应链金融等产品创新，充分借助中信集团“金融 + 实业”的协同优势，搭建“融融结合、产融结合”的联合舰队，为客户提供全周期、全方位的综合金融服务，建立支持民营企业发展的创新基金和纾困基金；为民营企业提供差异化金融市场咨询服务，助力其避险增值。

中信银行将以信息科技为手段，充分发挥互联网平台优势，并结合线上、线下的高效服务，解决企业对资金服务“多、频、急”的需求，加强大数据分析和应用，实现大数据立体评价，全力破解银企信息不对称等难题。



光大银行个人大额存单全新升级

产品	期限	年利率	起点金额	收益举例	
月息宝 （按月付息）	1年	2.250%（较基准上浮50%）	100万元	假设本金100万元	每月获得利息1875元
		2.175%（较基准上浮45%）	20万元	假设本金20万元	每月获得利息362.5元
	2年	3.150%（较基准上浮50%）	100万元	假设本金100万元	每月获得利息2625元
		3.045%（较基准上浮45%）	20万元	假设本金20万元	每月获得利息507.5元
	3年	4.180%（较基准上浮52%）	20万元	假设本金100万元	每月获得利息约3483元
				假设本金20万元	每月获得利息约698元
标准款 （到期还本付息）	18个月	3.035%	100万元	假设本金100万元	到期获得利息45525元
		2.930%	20万元	假设本金20万元	到期获得利息8790元
	3年	4.180%（较基准上浮52%）	20万元	假设本金100万元	到期获得利息125400元
				假设本金20万元	到期获得利息25080元

1.本表中“年利率”如有调整，请以我行最新公告为准；具体条款请详询我行各营业网点。
2.大额存单月息宝及标准款产品均支持多次部分提前支取，提前支取时，按照实际存期对应的我行定期存款挂牌利率靠档计息；月息宝产品前期已按月支付的提前兑取部分利息从当次提前兑取本息中扣除。

光大银行彭浦支行 地址：汾西路471号（岭南公园对面） 电话：63795747、63795741