

主笔记

好答案不再稀缺
好问题有待发掘

□记者 崔烨

在近日开幕的“外滩大会”上，“黑科技”集中亮相：“脑纹”核身、“刷脸识狗”、6G光子宽带太赫兹通信系统……未来什么样？就是你现在觉得奇特的、珍贵的事情，变得很常见，很平凡。

AI助力金融科技的探索一直在前行。例如，中信银行“哨兵”智能防欺诈风控系统，将机器学习和大数据技术应用于反欺诈。2022年全年，“哨兵”主动劝阻被诈骗客户800多人，拦截资金超1亿元。在保险领域，保险行业理解门槛高、保障条款专业，数字科技的深入应用，正在让保险产品更透明易懂，带来透明可靠、智能专业的体验。

当然也会带来新问题：“外滩大会”上，首届科技人才招聘会开幕，职位超过1000个还有AI面试官。于是有网友提问外滩大会专家团：现在养娃那么废妈，好不容易培养出来结果被AI替代了，很崩溃咋办？

有许多的抵制，本身就比它们所抵制的那件东西更可笑。罗振宇在“逻辑思维”公众号上说，既然人工智能能解决一切问题的答案，那么人类的“问答机制”问题就将向提问一侧倾斜。而人和人之间的能力差距，越来越体现为提问能力的差距。

ChatGPT刚上线的时候，我们编辑部也爱提问，比如怎样把三个人物采访放在一起过渡更自然？问了好几轮都不满意，发现要和人工智能讲明白自己的诉求并不容易。人工智能技术在更多情况下不仅仅是给答案，而是给予启发。从牛顿被苹果砸，到阿基米德从洗澡获得灵感，作家、音乐人、科学家，需要的不仅是勤勉的工作、严密的推理，也需要看似随机的启发。而人工智能技术，就是把海量的启发资源摆在我们面前。

“人工智能写出一篇文章，回答一个问题，其最大价值不是直接被使用，而是让创作者在这个基础上爆发出更璀璨的灵感。”罗振宇感慨，AI有无数的好答案，在苦等人类的一个真问题。

当然还有更多人工智能永远回答不了的因人而异、动态变化、答案不唯一的问题。比如我们不能假设人们在生活和平、富足、向上的时候，就没有烦恼、痛苦、悲哀。相反，因为被保护得更好，心灵更敏感，更容易引发烦恼、痛苦、悲哀。如何面对烦恼、痛苦、悲哀，就是我们每一个个人必须回答的问题。答得好，人生就好，与工具无关。

崔烨

eyiuc@163.com

上海三部门联合发文

推动普惠家财险
“沪家保”试点

□记者 崔烨

为提高居民家庭财产综合保障覆盖面，助力上海特大城市治理，近日国家金融监督管理总局上海监管局、上海市住房和城乡建设管理委员会和上海市房屋管理局三部门联合印发《关于2023年开展上海城市定制型普惠家庭综合保险试点工作的通知》，推动城市定制型普惠家庭财产综合保险“沪家保”试点工作。

据悉，为深入贯彻党的二十大精神，践行“人民城市”重要理念，有效发挥保险在保障人民生命财产安全的功能作用，扩大保险保障覆盖面，提高风险管控和安全保障能力，更好满足上海消费者获得感、满足感。三部门就推动“沪家保”试点发展强调五项工作要求，构建具有上海特色的“从房屋质量到房屋使用”的住房安全服务保障体系。

一是明确坚持普惠金融定位，要求“沪家保”按照“高赔付、低费用”的成本结构

做好保险产品定价，将“沪家保”分为89元、189元两档，为消费者提供房屋、第三者责任和意外伤害等综合风险保障，最高达到230万元，覆盖生活中较为常见的管道破裂、高空坠物、电梯、燃气等事故情形。指导保险公司在运营过程中适时开展费率回溯，进一步完善“沪家保”普惠发展机制。同时，支持相关机构探索将结存利润用于政府公益捐赠活动，进一步提升试点工作公益性。

二是加大运作模式创新，依循平等自愿和协商一致原则，通过“沪家保”保险服务联盟的组织形式，按照产品、理赔、服务、风控、宣传“五统一”要求，打造“投保+索赔+便民服务+灾害预防”一体化家庭综合保险服务新模式，集中发挥联盟成员公司优势，为全市消费者提供统一的服务体验，进一步推进和提升消费者对保险保障服务的认知度。

三是鼓励拓宽投保路径方式，在做好自费投保的同时，鼓励业主集体参保。经全体业主或相关业主依法共同决定，可以使用全

体业主公共收益或门牌楼幢公共收益集体投保“沪家保”，为提升小区自治水平，有效盘活存量资金提供助力。

四是持续加强政企联动力度，积极探索与上海市智慧物业平台互联互通，推动建立基于小区物业安全和自然灾害为基础的保险风险数字化地图，努力为上海1.3万个住宅小区居民提供风险预警、防灾减灾等风险减量服务，提升居民社区生活体验。

五是深入推进行业协同合作，支持上海市保险同业公会与物业管理行业协会加强合作，指导保险服务联盟、物业服务企业共同做好“沪家保”的宣传推广、承保理赔、查勘定损等工作，优化提升服务质效，推动“沪家保”能够在第一时间抵达现场、服务消费者，切实保护消费者合法权益。

记者了解到，9月1日首批保单生效后，当日“沪家保”在消费者报案后1小时抵达现场查勘，3小时内完成首单理赔，快速有效保障了消费者权益。

新金融

上海启动“万企千亿”行动 计划新增授信金额超千亿元

□记者 崔烨

8月30日，国家金融监督管理总局上海监管局联合市工商联等八个单位组织上海银行业保险业召开“万企千亿”行动暨首贷户“千企万户”工程动员大会，上海辖内中资银行、部分保险公司和相关园区、商会、企业负责人近200人参会。会上组织了上海银企险企签署合作协议，上海张江集团、上海G60科创走廊创新中心、上海交通大学国家大学科技园、上海市安徽商会等园区和商会分别与多家银行保险机构签署战略合作协议，工商银行上海市分行、农业银行上海市分行分别与10家企业客户签署伙伴银行协议。

本次活动重点围绕建设现代化产业体系 and 促进经济恢复发展，银行保险机构重点走访对象包括：创新型中小企业、特色产

业集群中小企业、重点产业链上下游中小企业、中小微外贸企业、纳税评级较好企业、优质民营企业、专利工作试点示范企业、个体工商户等。各金融机构强化监测对接服务机制，增强走访对接的精准性。同时，建立“伙伴银行”“伙伴保险”服务机制，让金融服务伴随企业全生命周期。国家金融监督管理总局上海监管局要求金融机构结合本次调研走访，深入基层，大兴调查研究，邀请企业填写满意度问卷，查找金融服务在机制、产品、技术、流程等方面存在的不足，了解企业诉求，不断优化金融产品和服务质效。

据悉，上海银行业保险业“万企千亿”活动将持续到2023年底，首贷户“千企万户”活动将持续到2024年底。活动期间，全市银行保险机构深入开展“走万企 提信心

优服务”活动，今年计划新增对接授信金额超千亿元；力争活动期间每年首贷户新增2万户。

会上透露，近年来，上海各家银行保险机构在解决小微企业融资难、融资贵问题上做了很多努力，进行了积极的探索。上海的小微金融服务多年来位居全国前列。2023年5月，上海普惠型小微企业贷款余额首次突破万亿元大关。到今年6月末，上海辖内普惠型小微企业贷款余额为1.05万亿元，较年初增长14.8%，高于各项贷款增速9.7个百分点；贷款户数77万户。普惠贷款利率约4.22%，同比减少0.6个百分点，为全国最低地区之一。2023年上半年上海辖内中资银行合计减少收费项目238项、减免收费27.01亿元，有效降低企业负担，提升市场主体获得感、幸福感和安全感。

上海银行 关注老年消费者权益保护 增强金融服务获得感

温馨提示

防范养老诈骗
安享幸福晚年

“王爷爷，买东西喊我帮您提啊”“张奶奶，出门去哪儿我送您”，一次次问候“温暖”了老人的心扉，可关心的背后却没那么简单！诈骗分子以业务员的身份，借推广业务为由主动与老人聊天，“不买没关系，咱们有缘，没准我还能帮您干点儿活呢”！从社区广场聊到老人家中，从甜言蜜语到忙前跑后，逐渐获取老人的信任后，开始露出自己的“真面目”。“张奶奶，我家出了大事，可是业绩一直不好，没攒下多少钱……”看着平时对自己关照倍至、嘘寒问暖的年轻人，老人心软了，几千，几万，十几万……一笔笔养老钱打进了诈骗分子的卡中。在将老人的积蓄“榨取”得差不多后，诈骗分子便玩起了“失踪”。

拉近关系获取信任骗得钱财，是养老类诈骗的常见套路；除了“示弱式”，诈骗分子还可能利用人们的投机和获利心理，声称能代为购买高收益股票、低价代买贵重物品等，这些都是套路！

“请进来+走出去” 助力跨越数字鸿沟

为帮助老年人跟上数字时代步伐，上海银行在2007年引入老年导银志愿者，充分发挥老年人之间的同理心、沟通优势、思考习惯等，以老人教老人的方式，带着老年人学会使用自助机具、网上银行、手机银行等一步步进阶，至今已惠及百万老年人。除此之外，上海银行积极探索“接地气”的办法帮助老年人跟上时代步伐。

“请进来”，市民课堂助老乐享“美好生活”。线下网点开设“市民课堂”，从老年人金融知识盲点及日常生活需求等切身问题就出发，常态化开班授课，指导操作应用。“走出去”，让“有温度”的金融服务深入人心。网点积极组织员工和党员志愿者深入街道、社区，以老年人喜闻乐见的方式，为有智能技术应用需求的老年人提供咨询讲解、使用指导等服务。

“线上+线下” 持续开展公益助老

持续开展“美好生活在您身边”金融进社区活动。通过开设网点“市民课堂”、创新推出“美好生活”线上沙龙服务模式等，以通俗易懂、易于理解为目标，设计制作金融知

识宣教视频和图文、代销财富类业务常用金融术语白话版投资教育材料，提升老年客户宣传教育的针对性，推动老年客群风险防范意识提升。线下网点广泛宣传、营造敬老社会氛围，围绕“为老、敬老、爱老”品牌文化，紧密联系政府，结合系列公益、主题节日活动等，持续活跃宣传，扩大为老服务知晓度，向社会营造关注关爱老年群体的形象引领。

“专项”为老 保障老年客户权益

关注老年客户的诉求反馈和解决，明确老年客户投诉针对性处理工作要求。提升及时发现、解决老年客户急难愁盼问题的能力，建立多渠道了解老年客户关切的工作机制，梳理研究老年客户集中关注的问题；并结合主题调研成果，形成具体问题清单、推进溯源改进，建立一事一议的协同机制，“专项”为老服务，传递暖心体验，不断增强老年群众的满意度、获得感。

未来，上海银行将继续坚持“合规经营、优质服务”消保本源，持续深化贴心的老年客户服务和权益保护，努力为老年群众美好生活提供更高品质的金融服务。

作为上海最早的养老金代发银行之一，上海银行坚持“面向城市居民的养老金融服务专家”战略目标，在人民银行上海总部的指导下，聚焦老年金融消费者权益保护，致力于“成为领先的老龄友好金融服务机构”。不断审视和提升为老金融服务质量，助力提升老年消费者金融素养和风险防范意识，成为唯一并获“全国敬老模范单位”“全国敬老文明号”两项国家敬老服务殊荣的银行。

三个“一” 提供有温度的为老服务

上海银行一直以来坚持打造有温度的金融体系服务养老民生，服务好老年群体对新时代美好生活的向往和新需求。主要体现在：一个“服务早市”，养老金发放高峰日，养老大客流网点提前开门营业，网点通过安置爱心椅、发放小扇子、扩容等候区域等方式，主动为老年客户提供相对舒适的服务环境，缓解排队长、在外等候等问题；一支“志愿队伍”，引入老年导银志愿者，帮助老人顺利学会使用自助机具、手机银行等；一项“服务承诺”，网点提供按需个性化服务、远程服务，来帮助老年客户解决急难愁盼问题。