金融时报 专刊 第182期 各界导报

奋力谱写“五篇大文章” 助力陕西高质量发展

践行新时代“枫桥经验” 绘就消保为民新“枫”景

□ 泰康人寿陕西分公司党委书记 梁英

金融是国民经济的血脉，是国家核心竞争力的重要组成部分。做好金融消费者权益保护，是践行金融工作政治性、人民性的必然要求，是坚持以人民为中心的发展思想在金融领域的生动实践。近年来，泰康人寿保险有限责任公司陕西分公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于坚持和发展新时代“枫桥经验”的重要指示精神，认真落实中央金融工作会议精神和陕西监管要求，深入推进“党建+消保”工作，把“矛盾不上交、化解在基层”的治理智慧融入消费者权益保护工作全过程，坚持党建引领、源头治理、多元化解、服务为本，强化党委、党支部和党员“三位一体”合力，在三秦大地绘就了一幅金融为民的生动“枫”景。

党建引领强根基 把牢消保政治方向

坚持党中央对金融工作的集中统一领导，是中国特色金融发展之路的显著优势，也是做好消费者权益保护的根本保证。分公司党委深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，充分发挥把方向、管大局、保落实作用，成立由“一把手”牵头的消费者权益保护委员会，每季度召开消保委员会会议，审议消保重大事项，推动消保工作与业务发展同谋划、同部署、同落实；落实“一把手”接访制度，领导班子带头走到一线、倾听诉求，截至今年8月，全年审批完成重大投诉合议近70件，让群众的急难愁盼件件有回应、事事有着落。

围绕责任落实，分公司健全消保考核体系，从七大维度对机构、条线消保工作进行系统考核，将投诉指标纳入干部绩效考核，把消保与投诉治理提升到战略层面，压实各级负责人消保“第一责任人”职责，形成“党委领导、班子带头、全员参与”的消保工作格局，分公司外部监管转办件市场排名持续优化，投诉管控成效显著。

在“党建+消保”实践中，分公司党委坚持把党组织建在消保一线、把党员作用发挥在消保前沿。今年9月，分公司以党委书记讲党课、理论学习中心组等形式，组织新时代“枫桥经验”专题学习，深入领会“矛盾不上交、化解在基层”的治理智慧，研讨“党建+消保”长效制度举措；与派出所、行业协会、社区党群服务中心等单位党组织开展“枫桥经验”党建共建，通过理论联学、资源联享、业务联促，构建“党建引领、多元共治”的消保协作机制。与此同时，分公司组织客户座谈活动，面对面聆听客户建议，介绍“党建+消保”工作和公司三十年商业向善的发展历程；在客服消保等对外面客窗口设立“党员先锋岗”，让党员亮身份、亮承诺、亮业绩；组织每一位党员到消保相关岗位学习实践，每年累计不少于1个工作日，引导党员在消保一线当先锋、作表率。党委、支部、党员“三位一体”同向发力，把党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用转化为消保工作的实际成效。

源头治理防风险 守牢金融安全底线

防范化解金融风险，特别是防止发生系统性金融风险，是金融工作的根本性任务。“枫桥经验”的精髓在于预防为主、前端化解，与金融消保“抓早抓小、防患未然”的要求一脉相承。泰康人寿陕西分公司坚持统筹发展和安全，标本兼治、源头管控，把风险隐患化解在萌芽状态。

在销售源头，分公司严格落实“适当的人向适当的客户销售适当的产品”的“三适当”原则，建立从业人员销售能力资质分级分类管理制度，通过分级测试将保险销售资质划分为初级、中级、高级、资深四个等级，不同资质人员匹配销售不同产品；建立客户适当性评估分级管理办法，严格执行“先适当问卷评估后投保”要求，从源头上杜绝销售误导与错配风险。在过程管控上，健全保险销售行为全流程管控机制，售前规范销售宣传、完善产品信息披露，售中严格落实“双录”与销售行为可回溯管理，做到如实告知、适当销售，售后严格执行新契约回访要求，实现销售行为可追溯、可核查、可追责。

在科技赋能上，分公司运用代理人微信朋友圈合规监测系统“合规啄木鸟”，实时监测违规营销宣传字段，及时预警、及时纠治；依托“合规审核管理系统”推动营销宣传材料系统化、合规化审核，以数字化、智能化手段提升金融风险防控能力，为消保工作插上“智慧翅膀”。

多元化解促和谐 走好新时代群众路线

群众路线是党的生命线和根本工作路线，“枫桥经验”正是群众路线在基层社会治理中的创造性运用。分公司始终坚持把群众的操心事、烦心事、揪心事当作自己的事，着力构建多元纠纷化解体系，畅通消费者诉求表达、权益维护渠道。

公开投诉联系方式，严格执行24小时投诉响应机制，推广投诉智能办公工具，提升投诉处置效率；健全投诉考核督导机制，明确投诉压降目标，严格执行投诉分级述职与溯源整改制度，对投诉量大、风险突出的机构推进投诉溯源整改，抓早抓小、管住苗头。针对侵害消费者权益的非法“代理退保”黑产乱象，分公司坚持“监管带动、行业发动、机构主动、司法联动”，联手打击代理退保黑产，通过宣传造势、刑民并行、司法协作等方式，切实保护保险消费者合法权益，压缩黑产作业空间。

同时，分公司将消费者权益保护工作从后端投诉处理逐步扩展至经营全流程，聚焦销售、运营、消保合规三大维度，搭建教育、面谈、惩处一体化管控机制，实现从“事后灭火”向“全程守护”的转变，推动矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽、化解在源头。

服务为本暖人心 增进人民群众福祉

人民对美好生活的向往，就是我们的奋斗目标。守护消费者权益，最终要落实到优质的服务体验上，让金融发展成果更多更公平惠及人民群众。分公司坚持以人民为中心的发展思想，持续提升理赔与服务质量。截至今年8月，分公司理赔案件2.09万件，赔付客户1.07万人次，赔付金额1.31亿元，获赔率96.81%，申请支付时效1.52天，以“快赔、优赔、应赔尽赔”的实际行动彰显保险的温度与担当；常态化开展“3·15”、金融知识普及周等金融宣教活动，高管带头“讲消保”，线上线下多渠道普及金融知识，提升群众风险防范意识和金融素养，助力实现共同富裕。

新时代“枫桥经验”，核心在人民，关键在治理。泰康人寿陕西分公司党委将始终坚守“诚信经营、商业向善”的经营理念，紧扣当地监管要求，持续深化“党建+消保”融合和消费者权益保护溯源治理，把金融消保工作做得更实、更细、更暖心，以高质量党建引领高质量消保，助力保险业高质量发展，为谱写中国式现代化建设的陕西篇章贡献金融力量，为三秦人民的美好生活保驾护航。

清朗金融网络 守护安心消费

陕西农信开展2026年金融教育宣传周活动

为深入践行金融工作的政治性、人民性，助力提升社会公众金融素养，9月7日至13日，陕西农信围绕“清朗金融网络 守护安心消费”主题，组织开展了2026年金融教育宣传周活动，将金融知识送到千家万户，全方位守护群众“钱袋子”，共筑安心放心的金融消费环境。

上下联动 织密宣教责任网

省联社以召开“枫桥式金融消保服务工作站”创建工作推进会议为契机，及时下发活动通知，明确宣传重点，强化统筹协调，压实工作责任，在全系统安排金融教育宣传周活动。9月7日，陕西金融监管局举行2026年金融教育宣传周活动启动仪式，省联社现场设立“陕西农信”宣传展台，向群众发放风险提示宣传手册，接受群众咨询，营造积极互动的良好氛围。同时，在西安市公交站牌布放活动海报，扩大社会知晓度。

各审计中心、各行社加强组织领导，细化工作措施，印制宣传资料，精心策划活动内容，持续拓展宣传形式，确保活动扎实有力开展；积极参加各地监管部门组织的集中性宣传活动，组织辖区2000余个网点协同发力，形成了步调一致、同频共振的工作局面。

消保上门 筑牢风险防火墙

各行社认真开展“消保提示送上门”专项行动，组建金融知识宣传队、红马甲志愿服务队，深入田间地头、工厂园区、机关学校等地，并通过官网、官微发布风险提示，持续揭示金融风险乱象，重点曝光职业背债、过度索取个人信息、互联网贷款乱象等套路，配合公安、监管部门做好风险线索摸排上报，切实提升金融消费者风险防范意识和能力。

山阳农商银行联合城关街道西关社区前往公交车站开展宣传活动，提醒候车市民、过往行人警惕非法金融活动风险，把金融知识送到群众出行的第一线。洛川农商银行联合县金融监管支局，将金融宣教课堂搬到古镇街头，向过往果农、古镇商户、老年群众发放宣传页。白水联社成功拦截一起新型古钱币、粮票收藏交易诈骗，依托敏锐风控与警银联动，紧急冻结客户出借给不法分子的银行卡，阻断资金流失。镇坪农商银行精准识别并拦截一起电信刷单诈骗事件，及时唤醒受骗客户，成功保住5万元资金。

聚焦重点 架起消保连心桥

陕西农信发挥“点多面广”优势，聚焦“老少新”“两司两员”以及偏远地区群众，大力开展金融知识进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈“五进入”宣传，以群众听得懂、记得住的话术送教上门，普及金融消费者八项权益、防非反诈等知识，推广手机银行、远程银行等数字服务方式，持续打通金融知识宣教“最后一公里”。同时，积极运用陕西金融消保国风数字人IP形象，开展抖音直播等线上宣传，持续扩大宣教覆盖面。

榆林农商银行抢抓煤博会企业云集、客商汇聚的宣传契机，创新打造“金融+产业”场景化宣传模式，把金融知识课堂搬进能源产业展会现场。安康农商银行组建金融知识宣传小分队走进汉滨区静宁社区，针对社区老年居民及便民市场商户开展“点对点”宣传、“面对面”宣讲。宜君联社针对金秋苹果交易频繁、涉假风险突出的特点，组织尧生信用社宣传小队深入苹果交易中心及周边商超、农资门店，开展反假货币等宣传。西乡农商银行在当地农民丰收节活动现场，开展专场直播宣教，以“银行主播+国风IP主播”联动模式，设立金融知识有奖问答等环节，参与达3000余人次，获点赞评论3万余次。

依法维权 绘就和谐同心圆

依托“枫桥式金融消保服务工作站”，陕西农信将新时代“枫桥经验”与农信“背包精神”深度融合，常态化开展网格走访，宣传普及维权渠道、纠纷调解、多元化解等相关知识，广泛问需问策，排查投诉舆情风险隐患，推动问题早识别、早预警、早处置；密切关注“黑灰产”等不法行为，提醒群众警惕“黑灰产”陷阱，共同守护群众财产安全与金融秩序稳定。

岐山农商银行依托工作站创建，将真实纠纷案例转化为宣教素材，在调解中同步普及金融消费者八项权益及正规维权渠道，建立调解回访机制，切实推动新时代“枫桥经验”在基层网点落地生根。渭滨农商银行马营支行工作人员深入周边社区居民家中，以“拉家常、讲案例、教操作”的方式开展沉浸式金融知识宣讲。黄陵联社以“枫桥式金融消保服务工作站”为核心示范点，辐射带动全县其余6家营业网点，构建点面结合、全域覆盖的宣传矩阵，实现县域宣传全覆盖。

金融为民，消保先行。陕西农信将坚持以人民为中心的价值取向，创新宣教形式，完善长效机制，持续构建大宣教工作体系，用心用情保护金融消费者合法权益，为营造清朗金融环境积极贡献农信力量。

兴业银行西安分行

精准赋能小微商户与新就业群体发展

小微商户是城市烟火气的核心载体，新就业群体是实体经济发展的重要力量。一直以来，兴业银行西安分行坚守金融初心，深耕普惠金融领域，持续开展“我为群众办实事”活动，持续下沉金融服务重心，聚焦个体工商户、新就业群体等薄弱市场主体，精准破解小微企业、个体从业者融资难、服务不便捷、用卡有风险等痛点难点，以精准、高效、暖心的金融服务浇灌实体经济，助力地方民生经济高质量发展。

在榆林市榆阳区，经营理发店多年的张先生凭借精湛的手艺、实惠的价格积累了大批忠实顾客。随着门店客流量稳步攀升，日常排队等候成为常态。恰逢店铺隔壁铺面对外出租，张先生萌生了扩店升级、拓展经营的想法，但铺面租金、装修改造、设备采购等前期投入需要近20万元，较大的资金缺口让他的扩店计划一度搁置。

在朋友推荐下，张先生联系到兴业银行榆林分行。分行客户经理第一时间上门考察，针对个体小微商户经营规模小、缺少优质担保主体的特点，摒弃传统授信评判模式，结合门店长期稳定经营、流水持续向好、扩店需求真实合理的实际情况，开通普惠信贷绿色通道，仅用时一周，就解决了商户的资金难题。“没想到银行贷款这么高效便捷，真是解了我的燃眉之急！”顺利完成扩店升级的张先生对兴业银行高效暖心的普惠服务连连称赞。

在精准赋能小微商户的同时，兴业银行西安分行聚焦货车司机这一新就业重点群体，精准破解行业专属金融痛点，量身打造专属综合金融服务方案，让普惠金融服务覆盖更多民生从业者。货车司机群体长年奔波在外，工作地点不固定，金融交易频繁，结算场景多样，日常多依托第三方支付平台完成资金结算、转账取款，不仅会产生手续费用，交易模式也存在安全隐患，极易被不法分子利用，卷入电信诈骗、洗钱等风险交易，账户资金安全难以保障。

针对货车司机群体的金融服务短板与风险痛点，兴业银行西安分行主动对接本地货运企业，深度摸排行业金融需求，精准梳理适配金融产品，定制推出一揽子专属金融服务举措：将传统的微信、支付宝、现金薪资发放模式，优化为银行代发工资模式，与货运企业签订专属代发协议，规范薪资发放流程；为货车司机专属开立菁资卡，享受每月前20笔跨行ATM取款免费、手机银行境内跨行转账免费、账户变动短信通知免费等多重专属权益，大幅降低司机日常金融交易成本。

针对货车司机跨区域流动、随身无卡的作业特点，兴业银行西安分行依托特色“兴业码”产品，推出无卡取款、无卡柜面办理等便捷服务，真正实现“一码在手、畅行无忧”。在风险防控方面，分行依托大数据风控体系，对司机转账、收款等交易行为进行智能监测，对洗钱、电信诈骗等异常交易自动弹窗预警，从源头规避金融风险。此外，工作人员在卡片激活环节同步开展专项用卡知识培训，手把手普及反诈知识、用卡安全技巧，全面提升货车司机风险识别和自我保护能力。

截至6月末，分行为某货运企业完成20余户货车司机菁资卡开户、激活及专项培训工作，切实落地便民金融服务。依托稳定的代发工资和良好的用卡记录，为有需求的货车司机匹配免抵押、免担保的纯信用信贷产品，全方位满足其日常消费、资金周转等融资需求，以多元金融服务护航新就业群体安居乐业。

个体小微商户激活城市烟火气，新就业群体撑起民生发展大底盘。下一步，兴业银行西安分行将持续践行普惠金融使命，深耕本地实体经济，持续聚焦小微主体、新就业群体等重点服务对象，不断优化金融服务流程、创新专属金融产品、压缩服务办理时限、筑牢金融安全防线，持续下沉服务、主动靠前赋能，扎实落实“我为群众办实事”实践活动要求，以精准、普惠、暖心的金融活水，持续助力地方民生经济稳健向好发展。

政企聚力深耕基层治理

“平安守护·安心社区”陕西地区公益行动启动

为深入贯彻落实党中央关于建设更高水平平安中国的决策部署，健全共建共治共享的社会治理制度，9月16日，由“学习强国”学习平台、中国平安联合主办的“平安守护·安心社区”陕西地区公益行动启动仪式在西安市枫林绿洲社区举行。中共陕西省委金融委员会办公室、国家金融监督管理总局陕西监管局、“学习强国”学习平台、西安市公安局、枫林绿洲社区等单位相关领导出席活动，平安集团与平安驻陕各机构代表共同参加。

随着平安陕西地区公益行动画卷徐徐展开，“平安守护·安心社区”陕西地区公益行动正式启动。今后，平安驻陕地区各机构反诈防骗、应急救护、健康关爱等系列服务将常态化落地枫林绿洲社区，切实打通服务群众的“最后一米”，让居民在家门口享有更加普惠可及的守护服务。

本次活动坚持科普宣传与文化浸润相结合。活动现场，西安市公安局开展文明养犬主题宣导暨警犬服务实景展示活动，以案示教普及文明养犬规范，民警倾情演绎《最美是你》《咱老百姓》等文艺节目。平安集团驻陕机构围绕居民在金融安全、健康管理、生活应急等方面的实际需求，现场设置社区公益服务互动体验区，还向枫林绿洲社区捐赠“一老一少”便民物资。其中，平安人寿陕西分公司围绕心肺复苏、突发意外处置及日常急救知识开展科普



教学和实操演示；平安产险陕西分公司开展社区消防安全宣传，普及火灾预防和应急处置知识；平安银行西安分行开展反诈宣传及消费者权益保护知识讲解，帮助居民增强金融风险防范意识；平安好医—西安健康（检测）中心开展健康问诊科普教育宣传，引导居民树立科学健康管理理念。

据介绍，“平安守护·安心社区”是中国平安联合“学习强国”学习平台打造的全国性公益品牌项目。项目探索“金融+安全+公益”社区服务新模式，聚集监管部门、公安系统、主流媒体平台、企业与社区多方合力，推动反诈防骗、应急救护、健康科普等优质公共服务资源下沉基层，以实际行动践行金融为民的价值追求。陕西站以枫林绿洲社区为示范样板，年内计划深度服务西安市不少于30个重点社区，搭建常态化社区服务阵地，预计直接惠及群众1万余人次。项目依托“学习强国”平台矩阵同步开展线上公益科普，持续推送反诈、消防、交通、健康等民生内容，构建线上线下同频共振的公益传播格局。

平安集团相关负责人表示，平安将立足综合金融主业，主动履行企业社会责任，深度参与基层社会治理，把公益服务落到群众急难愁盼之处。下一步，中国平安驻陕各机构将持续发挥综合金融与医疗健康资源优势，不断完善警企共同参与社区治理、服务社区的新模式，推动公益资源持续向基层倾斜，把惠民生、暖民心的实事办在群众身边，为推进陕西基层社会治理现代化、建设完整社区贡献金融企业力量。

社址：西安市雁塔区二环南路东段388号 邮政编码：710061 定价：每份1.30元 年价：268元 广告热线：029-63903671 发行热线：029-63903671 全国各地邮局订阅 陕西日报印刷厂印 法律顾问：陕西希格玛律师事务所