

邹城金融监管支局

以“三融工程”为笔 绘“儒韵消保”民生答卷

在孟子故里邹城，一场以“机制融创、服务融心、宣教融情”为核心的金融消保新模式正持续深化。自创新举措实施以来，邹城金融监管支局推动金融消保工作从“后台”走向“一线”，从“事后处置”转向“主动服务”，“儒韵消保”品牌在回应群众急难愁盼中日益深入人心。

机制融创：筑牢防线解纠纷难题

“真是太及时了，不然快递车运营都成问题！”邹城市国运公交公司负责人感慨道。此前，该公司快递车辆在交强险续保过程中，因保险公司无直接审批权限且多次上报未获审批，一度面临脱保风险。支局接到求助后迅速响应，组织双方现场调解，强调保障城乡快递车辆运行对“快递进村”工程和乡村振兴的关键作用，并全程跟踪协调，最终在脱保前成功续保，有力保障了农村快递服务网络的顺畅。

这起纠纷的高效化解，得益于邹城金融监管支局“清单+上墙”机制创新。通过将上级消保要求细化为4项重点任务清单，明确责任人与完成时限，并将《接访人员工作规范》《投诉处理流程图》等重要制度上墙公示，切实推动制度从纸面落到实处。此前，钢山街道居民李先生就因某保险中介未充分披露产品信息引发纠纷，来到支局“真心感触·真情沟通”调解中心后，工作人员按流程当天受理、核实，次日组织调

解，3个工作日内便圆满解决。截至目前，该调解中心累计成功化解金融纠纷36起，为消费者减轻债务负担168.87万元，满意度达到100%。

服务融心：扎根基层暖百姓心田

“张大爷，您一定记牢，凡是陌生人让转账，千万不能信！我给您讲讲这防诈骗宣传单上的重要内容……”在邹城市石墙镇，“流动金融服务车”驶进乡间，工作人员正俯身耐心为老人们讲解防诈知识。65岁的张大爷曾险些陷入“冒充客服退款”骗局，正是一次入村宣传让他识破骗局，避免损失。不仅如此，当村民王大姐因社保卡激活问题与邹城农商行沟通不畅时，服务车工作人员迅速联系网点负责人到场，指导她当场完成激活，省去了往返奔波之苦。

针对农村地区老年人“出行难、办事难”问题，支局创新推出“固定站点+流动服务”模式，依托12个覆盖主要乡镇的普惠金融服务站，流动服务车深入偏远村庄8次，将金融服务送到百姓家门口。流动服务车不仅承担政策宣传和知识普及职能，还能现场协调处理简单纠纷，累计高效化解6起矛盾，实现群众诉求响应及时率100%，平均处理时长大幅缩短，切实做到了“小事不出村、矛盾不上交”，打通了金融服务的“最后一公里”。

宣教融情：文化赋能传消保理念

“‘友者有信’，做金融业务，本质上就是做诚信。”在邹城农商行的一场消保培训会上，讲师引用孟子名言，深入浅出地阐释金融机构的诚信义务，引发员工强烈共鸣。将儒家经典融入消费者教育，成为“儒韵消保”品牌的鲜明特色。

今年“3·15”消费者权益保护日等宣传日期间，在支局指导下，21家银行机构在孟庙举办“扔骰子学消保”互动活动。骰子六面印有“禁止误导销售”“个人信息保护”等实用知识点，市民在游戏中轻松学习。邹城一中学生小林表示：“这样学消保一点也不枯燥，我一下子记住了好几条维权办法！”不仅如此，支局还创作了《消保阵线联盟》主题曲，将“金融为民”理念融入歌词，借助春节、五一等节日广泛传唱，生动展现“消保人”专业温暖的形象。日常宣教中，持续打造“儒韵邹城·金融护航”品牌，在办公区域悬挂“儒家名句”展板，定期策划融合儒家文化元素的专题活动，构建“线上扩面+线下增效”立体宣传网络。如今，“儒韵消保”已成为邹城金融消保的闪亮名片，邹城金融监管支局用“三融工程”持续守护着金融消费市场的稳定与和谐，让群众在金融服务中切实感受到温暖与安心。

中国太保

两机构获评“全国文明单位”

近日，全国精神文明建设表彰大会在京召开。中国太保旗下中国太保产险北京分公司和中国太保产险吉林白山中支荣膺第七届“全国文明单位”称号。

中国太保产险北京分公司积极护航“一带一路”建设，为100多家中国企业提供保险保障，业务范围覆盖全球65个国家；试点全球首创的“一带一路”风险管理智慧云平台，为客户实现风险减量超亿元，为中国企业“走出去”筑牢风险防线；牵头设立“京津冀联合投资中心”，助力区域经济一体化进程。在服务民生保障方面，该公司在行业内首发普惠保险“小微保”，启动“万家灯火”计划，服务超20万家企业，覆盖全国22个省份、4个直辖市、5个自治区，累计保障额度超亿元；聚焦科技创新，首发中试项目费用损失保险，精准解决新材料从研发到应用环节的痛点。

中国太保产险吉林白山中支精准对接“三农”需求，为靖宇县靖安村道路修建等基础设施项目提供坚实保障，以金融活水赋能乡村建设；积极协办白山市“5·12全国防灾减灾日”“安全宣传咨询日”等重大公益活动，多形式普及防灾减灾知识，增强公众安全意识；全力保障“吉林·靖宇首届松花江音乐节”等重大文旅活动顺利举办，以专业高效的保险服务，为白山文旅产业融合与区域经济繁荣发展保驾护航。

平安人寿山东分公司

火眼金睛识骗局 专业服务显担当

济南市民张女士因早年购买的保险产品到期需办理领取手续，考虑到年龄因素，她委托平安人寿保险代理人协助办理。数日后，张女士接到自称保险公司工作人员的陌生来电，对方以系统故障导致资金未到账为由，诱导其点击短信链接进行补偿操作。

关键时刻，张女士想起代理人曾多次提醒官方业务办理不会通过非正规渠道，随即联系代理人核实。平安人寿工作人员立即启动应急机制，经核查发现系客户银行卡为Ⅱ类账户导致转账限额，随即协助客户完成账户升级，资金于当日安全到账。张女士感慨：“多亏你们平时的防诈宣传，才没让骗子得逞！”

平安人寿提醒消费者，不要轻信陌生电话或短信，保险公司不会通过陌生号码发送短信链接，或让客户在陌生平台处理事务；接到陌生号码来电或收到陌生短信内容时，不要急于决策，可以第一时间拨打保险公司官方电话进行确认；妥善保管个人信息，不随便向外人透露身份证号、银行卡号、手机号等个人信息，尽量避免通过公共网络环境使用金融服务。

新华保险

锚定服务国家战略 擘画投资新蓝图

2025年以来，新华保险各项核心经营指标表现优异，上半年保费收入超1212亿元，同比增长23%。投资端延续“投资资产稳步增长、投资收益率显著提升”的向好态势，截至2025年一季度末，投资资产超1.68万亿元，年化总投资收益率为5.7%。

服务实体经济发展，支持重大基础设施建设。近年来，新华保险发挥保险资金优势，促进优质企业和优质资源“引进来”“走出去”，持续积极探索“一带一路”沿线国家的医疗健康、数据中心等投资机会，通过保险资金运用，为“一带一路”建设提供服务。

赋能新质生产力发展，大力支持科技创新。新华保险丰富投资品种和策略，在集成电路、硬科技、医疗等领域积极布局，为新质生产力发展提供坚实保障。重点服务科技型中小企业、专精特新企业、雏鹰企业及高端制造重点产业链核心节点企业等，为企业转型发展注入长周期资本动能。

支持区域协调发展，提升服务实体经济能力。新华保险积极服务京津冀协同发展、长三角区域一体化和粤港澳大湾区发展，积极投资养老、健康产业，举牌国药股份、上海医药、杭州银行、北京控股等优质上市公司，进一步提升服务实体经济的能力。

太平人寿济宁中支

“四心”理赔服务 为生命护航

近年来，太平人寿济宁中支开创“四心”理赔服务理念，秉承“放心托付、暖心相伴、安心保障、舒心体验”的服务理念，为客户提供了高效便捷的理赔服务。截至目前，“四心”理赔服务共惠及两万余名客户，累计赔付金额达2.69亿元，最快赔付仅需2分钟。公司获赠的131面锦旗和6封感谢信，是对其专业服务的见证。

王先生2011年投保了太平人寿的重疾险和医疗健康险。2022年，王先生被确诊直肠癌。面对突如其来的病魔，太平人寿迅速响应，3日内即赔付10万元重疾保险金及医疗费用，后续7次化疗的理赔快至6分钟完成。高效的理赔服务让王先生一家深受感动，太平人寿济宁中支用实际行动诠释了保险服务的真谛。

除了为客户提供高效便捷的理赔服务外，太平人寿济宁中支还在承保与理赔两端严格把关，从源头确保保单的质量，强化理赔风控，精准识别虚假病历、发票等欺诈行为。同时，创新设立全省首家“警保工作站”，与济宁市公安局高新区分局经侦大队紧密合作，对保险欺诈行为实施精准打击，为保险金的安全筑牢坚实防线。

王丽娜

市银行业协会

倡议全市银行机构设立“温馨驿站” 服务户外劳动者

为进一步深化文明创建成果，展现济宁市银行机构的文明形象与社会担当，国家金融监督管理总局济宁监管分局以荣获“全国文明单位”称号为契机，组织开展“擦亮文明底色、绘就履职新篇”系列活动。市银行业协会向全市银行机构发出《关于在全市银行机构营业网点设立“温馨驿站”服务劳动者倡议书》，呼吁银行机构营业网点积极行动，打造面向户外劳动者的暖心服务空间，为环卫工人、快递员、交警、外卖骑手等户外劳动者提供一处“冷可取暖、热可纳凉、渴可饮水、累可歇脚”的温馨休息场所。

倡议书提出“五个一”服务标准，全力打造劳动者的温馨港湾：一杯热水、设置饮用水专区，提供清洁饮水；一方座椅，开辟休息专区，供劳动者短暂歇息；一处能量，配备手机充电设施，助力电量续航；一份应急，常备医药箱和便民工具（创可贴、老花镜、雨伞等）；一份资讯，设立金融知识宣传角，普及反诈、反假币等实用信息。协会同时制定“五部曲”标准，保障驿站服务品质：统一标识，在网点醒目位置悬挂温馨指引；专人引导，工作人员主动提供服务；环境维护，定期清洁、消毒，补充物资；安全有序，确保服务不影响网点正常运营；尊重包容，对所有符合条件的劳动者一视同仁，营造友好氛围。

此外，协会倡议银行机构通过官网、App、微信公众号、网点显示屏等多渠道宣传“温馨驿站”的服务内容和分布信息，积极与工会、环卫、快递、交警等部门协作，扩大宣传覆盖面，让更多劳动者知晓并受益。同时鼓励各单位分享驿站中的暖心故事，传递社会正能量，吸引更多社会力量共同关注、支持户外劳动者。

市银行业协会相关负责人表示，协会将携手全市银行机构不断拓展服务内涵，提升服务品质，让“温馨驿站”成为传递城市关爱、彰显金融温度的文明窗口，以“小驿站”传递“大温暖”。

济宁保险业创新车险理赔两大机制

构建“监管+行业+消费者”的社会共治格局

8月19日，国家金融监督管理总局济宁监管分局组织召开“助力风险减量，净化车险理赔环境”专题座谈会。济宁市保险行业协会作为行业协同重要纽带，全程参与会议并积极推动两大创新机制落地，标志着济宁车险理赔管理正式迈入信息化、规范化新阶段。

针对车险理赔领域存在的相关问题，将由市保险行业协会牵头，建立车险理赔从业人员流动管理平台和汽修厂行业评价机制。实现车险理赔人员“一人一档”的动态管理，促进保险合作汽修厂提升服务标准，增强理

赔透明度。会上，市保险行业协会副秘书长吴进成表示，协会将积极履行职责，确保相关数据安全与更新时效，同时呼吁各保险公司配合建立举报渠道，鼓励消费者通过电话、App等途径反馈车险理赔问题，构建“监管+行业+消费者”的社会共治格局。济宁市保险行业协会将持续优化平台功能，强化行业自律与监管联动，推动济宁车险市场向“规范、透明、高效”方向发展，切实保障消费者合法权益，为济宁保险业高质量发展注入新动能。

马磊

人保财险济宁市分公司

推出水产品养殖气象指数保险

今年以来，人保财险济宁市分公司紧扣济宁市渔业高质量发展要求，聚焦产品创新，积极服务地方特色产业。针对微山县域水产养殖产业需求，该公司专项推出商业性水产品养殖气象指数保险，精准护航地方水产养殖发展，为水产养殖业织密织牢“水上安全网”。

该保险产品保障范围广，覆盖鱼、虾、蟹等水产品，主要保障因高温、强降雨等自然灾害导致的水产品损失，可

通过该保险产品对养殖户进行补偿。人保财险济宁市分公司广泛开展宣传，帮助微山县域水产养殖户了解水产品养殖气象指数保险的作用。

据悉，水产品养殖气象指数保险承保面积已超万亩，截至8月中旬，人保财险济宁市分公司已为该保险支付赔款近200万元。该保险产品切实发挥了气象指数保险在风险转移、损失补偿方面的功能，为地方水产养殖业稳定发展提供了有力支撑。

张云清

全省首笔“鲁农转贷通”业务落地梁山

9月2日，山东农担济宁分公司成功办理全省首笔“鲁农转贷通”业务，帮助梁山县种粮大户叶菊妹办理了200万元应急转贷资金，及时化解了其短期还款压力，有效解决了客户的短期融资难题。

为推动业务尽快落地，8月28日，省公司担保业务部与省新动能普惠金融服务有限公司专程赴济宁进行座谈调研，深入了解农担客户对应急转贷的实际需求。梁山财金集团、邹城市惠中小企业服务有限公司等地方机构共同参与交流。济宁分公司积极响应，迅速组织临近到期业务排查，精准掌握客户经营动态与资金状况。

据了解，梁山县种粮大户叶菊妹近期面临还款压力，该客户粮食种植面积近3000亩，因本季粮食尚未销售，导致200万元农担贷款到期还款存在困难。得知这一情况后，济宁分公司立即组织业务经理赴客户经营场所开展实地调查，全面了解客户粮食库存、种植规模及资信状况。经充分调研评估，该客户符合“鲁农转贷通”业

务条件。

9月2日上午，在省公司担保业务部的支持和协调下，济宁分公司联合省新动能公司、梁山县财政局、梁山财金集团等多方单位，共同前往梁山县金融超市现场指导业务办理。通过优化审批流程，加强系统互联互通，该笔业务实现当天申请、当天审批、当天办结。业务办理过程中，严格执行降费让利政策，显著降低了客户的融资成本，实现了农担政策与应急转贷资金的高效对接，充分体现出政府性融资担保体系的服务效率和社会担当。

“鲁农转贷通”首笔业务的成功办理，不仅是山东农担与省新动能公司创新服务模式的重要成果，也为全省范围内推广该业务提供了可复制、可推广的实践经验。山东农担济宁分公司负责人表示，将持续深化“政银担”合作机制，不断延伸服务链条、创新服务方式，为更多新型农业经营主体提供低成本、高效率、全周期的综合金融服务。

马强 李超冉

中国银行济宁分行 聚焦稳岗扩岗 助力企业远航

今年以来，中国银行济宁分行积极践行“金融为民”服务理念，认真落实小微企业融资协调机制工作要求，持续拓宽普惠小微贷款金融覆盖面，在支持稳就业、惠民生、保稳定的路上留下金融足迹。

本地一家国际贸易公司主营食用农产品批发，产品远销欧美各地，近日，因出口订单增加，该企业急需补充流动资金用于日常经营周转。在得知企业融资需求后，中国银行济宁分行员工立即上门为其定制授信方案，考虑到该企业经营稳定，具备吸纳就业人员的特点，为企业申请了“儒岗贷”，200万元纯信用贷款架起了企业“出海”的金融桥梁。

“儒岗贷”是支持稳岗扩岗的专项政策性贷款，具备适用对象广、授信额度高，贷款利率低的特点。自产品推出以来，中国银行济宁分行开展集中宣传、逐户走访，与企业面对面交流，持续跟进企业动态需求，为小微企业提供金融支持。截至目前，该行稳岗扩岗专项政策性贷款投放金额及户数均位于全省系统内首位。

农行观音阁支行 开通“加急通道”解难题

近日，一位神色焦急的女士匆匆走进农行观音阁支行。大堂值班员工第一时间上前接待。经简短沟通得知，这位来自苏州的但女士，陪同丈夫在济宁办事期间，丈夫突发脑出血陷入昏迷，正在ICU救治，急需资金支付后续医疗费用。她手持一张农行存单，却不知密码，身处异乡，孤立无援。

情况特殊，刻不容缓。大堂值班员工立即向内勤行长报备，在深入了解情况后，迅速启动应急响应机制，并上报该支行行长曹亚东。曹亚东立即组织员工前往医院核实，细致询问主治医师患者状况。仅用时1小时便完成了上门核实工作。确认无误后，该网点做好了随时为客户办理业务的各项准备。

由于但女士需独自照料病危的丈夫，直至8月6日14时20分，她才再次来到农行观音阁支行办理业务。该支行内勤行长立即向农行市中支行运营部及省行快响热线报备，帮助但女士高效完成了双录资料及授权书签署。该支行员工以沉稳专业的素养，仅用时4分钟，便成功办结了这笔关键业务。

业务办理完毕，但女士向农行员工竖起了大拇指，由衷感慨道：“没想到这么快就解决了！”在他乡遇到这样的难事，本以为是困难重重，但农行从行长到柜员，上下一心，全力以赴，让我真切感受到了什么叫“农行速度”！“好客山东”的温暖，在你们身上真不是说说而已！”农行观音阁支行以实际行动，架起了一座跨越千里的“暖心桥”，生动诠释了金融为民的初心与担当。