

## 坚守“金融为民”本色 发挥专业服务优势

# 平安产险陕西分公司全力做好“五篇大文章”

中央金融工作会议为坚定不移走好中国特色金融发展之路、推动金融高质量发展提供了根本遵循。今年以来，平安产险陕西分公司深入学习贯彻中央金融工作会议精神，坚持党的领导，坚持人民至上，持续加大科技创新、先进制造业、绿色发展、“三农”普惠等金融保险支持力度，加快构建多层次、广覆盖、多样化、可持续的服务体系，全力以赴做好金融“五篇大文章”，以自身高质量发展助力金融强国建设。

### 创新科技金融产品 助力培育新质生产力

科技金融彰显金融服务实体经济、服务科技创新的重要使命，是推动培育新质生产力的关键。平安产险陕西分公司不断创新金融产品和服务，持续加大对科技创新、先进制造业的支持力度，努力加快建设现代化产业体系提供金融支撑。

公司现有科技类保险产品超30款，涵盖研发类、财产类、经营类、人身类和知识产权类风险保障。通过调研科技型企业实际需求，公司于2024年4月成功报备了《陕西》研发失败费用损失保险条款、《陕西》研发延期费用损失保险条款。依托秦创原创新驱动平台资源，公司结合科技型企业、专精特新企业等面临的研发失败风险、专利风险、市场环境风险，积极推动研发费用损失保险、新材料、首台套保险服务、知识产权类保险服务等产品在内的风险管理服务方案，助力激发企业创新活力，构建成果转化服务体系，打通科技成果转化“最后一公里”。

### 践行绿色发展理念 助力美丽陕西建设

绿色金融是高质量发展的底色，平安产险陕西分公司秉承绿色发展理念，面向绿色产业、绿色生活和生态农业等领域积极开发多样化绿色保险产品和服务，为环境资源保护与社会治理、绿色产业运行和绿色生活消费等19个场景提供绿色保障，助推陕西绿色发展。

助力绿色产业发展。公司提供了涵盖环境污染、绿色产业、民生保险、巨灾、安责等方面的全面产品供给和风险保障，旨在支持绿色经济发展和环境保护。

守护绿色生活方式。公司积极响应国家新能源政策，在现有新能源车险产品及服务的基础上，不断提高新能源车定损、销售、理赔、服务能力，实现高质量发展。同时依托“好车主”平台数据、科技能力及海量的车主、家庭用户，提供代送检、道路救援等用车服务，为安全、绿色出行贡献力量。截至2024年6月，公司已



通过新能源汽车保险产品为12万新能源汽车提供超441亿元风险保障，共向客户赠送增值服务235万次。

支持生态农业建设。公司持续推动“一县一品”“一县多品”“多县一品”等特色产业发展保障计划，创新开发花椒气象指数、渔业收入保险、鸡蛋目标价格保险等绿色保险产品试点工作，助推农业产业向集约型绿色发展转变，支持农村环境有效治理。

### 深耕普惠金融 践行“金融为民”

服务经济社会薄弱环节是普惠金融发展的重中之重。平安产险陕西分公司持续加大对小微企业、新市民、农民、老年人等群体的保障支持，丰富普惠保险产品供给，完善投保理赔服务，为普惠金融重点领域提供全面保障。

创新“三农”服务，助力乡村振兴。为满足农户农业生产生活一站式需求，公司上线了“爱农宝”APP，聚合农险科技应用，为农户带来快捷的气象、病虫害预警、农价价格行情服务，切实提高农户获得感。此外，在平安集团“三下乡”部署指导下，公司稳步推进党建共建、产业振兴、科技农险、产品创新等各项工作，2023年在陕西全省10个地市开展48场“乡风文明100行动”，7场“振兴保”项目落地活动，3场医疗健康



下乡百村巡回活动，累计捐赠物资439万元；在消费帮扶方面，利用线上平台+线下采购模式，累计协助陕西农产品超70万元，助力农户增收。

优化保险服务，护航小微企业健康发展。产品供给方面，公司聚焦小微企业全方位保险需求，匹配专属产品方案，通过保险产品转嫁经营风险，为大小微企业提供普惠金融支持。客户服务方面，依托企业宝APP线上完成自助报案、批改等工作，优化服务流程，并针对小微企业的不同需求，持续提供风险检测、灾害预警及防灾防损培训等服务，有效减少社会损失。

聚焦新市民，护航新业态。一是升级现有保障、丰富产品矩阵。针对现有产品进行升级、创新，2024年计划针对网约车司机、家政人员、外卖人员3大人群投放10款产品。二是提升服务能力。定期开展新市民产品培训，同时针对新市民群体开展线下客户专员服务、线上办事优化流程、小额案件免纸质资料快赔等服务，切实提升金融服务质效。

### 积极参与养老金融 持续优化养老服务

实现“老有所养、病有所护”是养老金融发展的重要目标，平安产险陕西分公司积极响应政府政策号召，参与社会保障体系建设，持续优化老年群体专属服务，守护长者健康。

公司紧跟长护险政府试点安排，参与汉中中长期护理保险项目，是目前陕西承办长期护理保险的唯一一家产险主体公司。利用“互联网+”技术，自行研发搭建全流程线上化的服务平台，为经办工作提供强有力的支持和保障。同时，公司坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，升级老年人服务关爱热线，开通绿色专属服务通道，精准识

别老年人客群，推动移动互联网及网点硬件设施适老化改造，全方位满足老年人需求。

深入社区，广泛宣传。公司持续开展长护险新政策宣传普及工作，走进各乡镇新时代文明实践所、老年人活动中心等场所，为社区居民宣讲长护险新政策。并在春节、中秋节等重要节日，组织党员干部队伍，联合社区、村委工作人员共同走进困难人员家中，了解他们的实际需求，为他们送去节日的温暖。

### 加快数字金融创新 全面提升服务效能

在数字经济的浪潮中，数字化转型正成为



金融强国建设的核心动力。平安产险陕西分公司作为数字金融的积极探索者，深耕数字化转型建设。

2024年以来，公司通过以用促建的方式围绕重构科技底座、升级系统架构、数据治理、提升AI能力四方面进行突破，沉淀了10大科技数据能力，深度赋能营销、承保、理赔、服务等多个业务场景；围绕科技治理9大领域，进行制度建设、完善组织架构、优化平台工具、日常事项留痕等，同时加强信息科技能力建设，推广科技数据能力，学习和复制优秀经验，以数字金融能力驱动机构业务发展。为客户打造省心、省时又省钱的服务体验。

“省心”方面，推出小额人伤案件“爽快赔”服务，一站式现场结案；通过平安好车主的“一键直连”专属理赔服务拓宽客户咨询通道，理赔全程省心。“省时”方面，客户可通过“一键报案”实现不接触、不等待、快速报案，通过“预约修车”实现修车不排队。“省钱”方面，推出“爱车无痕”“先赔后治”等尖刀服务，为客户带来更省钱的保险服务体验。

平安产险陕西分公司党委书记、总经理刘胜表示，今年是贯彻落实中央金融工作会议精神的开局之年，站在新的起点，公司将坚持党的领导，继续深入贯彻落实党中央决策部署，牢牢把握金融工作的政治性、人民性，牢记金融为民初心，充分发挥保险作为经济减震器和社会稳定器作用，积极服务国家战略、服务实体经济、服务民生保障，以高质量金融保险服务践行金融企业使命担当，全力做好“科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融”五篇大文章，以实际行动为陕西经济社会高质量发展贡献平安力量！

(张继东 白宇晨)

# 陕西农信：“四位一体”打造“党建+消保”模式

今年以来，陕西农信坚持以人民为中心的价值取向，践行金融工作的政治性、人民性，学习和发展新时期“枫桥经验”“浦江经验”，积极构建“党委、纪委、支部、党员”四位一体的“党建+消保”模式，切实提升金融服务质效，不断提高群众金融获得感、安全感和幸福感。

### 抓重点、抓关键，党委带头落实主体责任

把牢政治引领“方向标”。省联社党委统筹谋划，将“党建+消保”模式融入“农信党旗红”党建品牌建设体系，明确创建目标、实施路径与工作要求，定期研究创建工作，确保高标准、高起点起步和高效推进。各行社党委通过党委理论学习中心组学习等形式，学习消保领域政策法规、监管文件，各级深入开展“高管讲消保”活动，带头站稳人民立场，践行消保为民宗旨。

按下服务提升“快进键”。坚持问题导向，开展客户投诉管理调研，找准工作切入点，调研报告被省直机关工委评为优秀学习成果一等奖。针对投诉骤增不利形势，部署开展为期一年的“服务质量大提升”活动，建立健全前置化解、协同治理、溯源整改等工作机制，预警督办重点投诉，

及时通报约谈投诉多发行社，用心用情解决客户问题，提升客户满意度。活动开展以来，全辖客户投诉按季同比环比下降、逐月递减，扭转投诉高发态势，持续保持低位运行。

用好消保考核“指挥棒”。省联社制定下发《陕西省农村合作金融机构消费者权益保护工作考核评价办法》，建立包含7个方面、28项指标的考评体系，系统评估92家行社消费者权益保护工作水平，促使规范经营行为。围绕考核内容，持续完善制度机制，各级机构共制定修订消保管理制度224个，消保工作制度体系持续完善。

### 强监督、强警醒，消保队伍作风向好向好

加强执纪问责。不断强化纪委对金融服务过程中重大问题线索的查处，查看客户投诉台账，分析投诉反映的纪律问题、作风问题，挖掘案件线索。将“重点投诉治理重视不够、措施不足、治理成效不明显”作为全省农合机构开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作的重要内容，对一些群众反映强烈、久拖未决的重点投诉问题实施“大起底”，通过纠治并举，达到“堵塞漏洞、规范管理、便利群众、防治腐败”的目的。

加强监督问责。深入一线监督检查，重点围绕营销产品或提供金融服务过程中侵害客户权益的违规问题，以及忽略群众感受的作风问题，推动党员干部员工树立宗旨意识和责任意识，将广大客户的冷暖放在心上，为人民群众提供更加优质高效的金融服务。持续加大对借冒名贷款等行为的处理力度，督促稳妥处置征信异议，形成处理一个、震慑一片的效果，培育和涵养风清气正的金融生态。

加强警示教育。以读书班、专题研讨、专题党课等形式，引导各级党员干部认真学习《中国共产党纪律处分条例》，将“六项纪律”学习教育与坚持以人民为中心的价值取向统筹起来，增强消保工作的责任感和使命感。召开“坚守主责主业

依法合规经营”警示教育大会，通报违规违纪典型案例，组织党员干部参观廉政教育基地，切实筑牢合规从业意识，从源头防范侵权事件发生。

### 强推动、强执行，建强支部消保战斗堡垒

牵头抓总强协调。省联社消保部认真履行牵头落实职责，以打造“金桥连心”特色支部为载体，建立党建消保融合清单，推动党建业务“两手抓、两促进”。持续推行学习型、研究型、服务型“三型”团队建设，组织人员赴江西农信、长沙银行、中移在线陕西分公司等地考察学习，吸收业内先进经验。围绕《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》等开展讲党课活动，提升支部党员干部工作能力，为抓好“党建+消保”模式创建工作建强前沿指挥所。

协同推进增合力。省联社消保委员会各成员部室定期研究本条线、本领域消保工作，共同推进反洗钱、反电诈、反假货币、征信、账户安全等金融知识宣传，围绕服务态度及服务质量类投诉、银行卡类投诉、贷款类投诉加强协同治理，及时完善了征信异议处理、贷款客户权益移交、网点标准化服务等方面的制度规定，从源头解决客户问题。各审计中心持续加强督导检查，约谈辖内投诉增长较快行社，形成齐抓共管的工作格局。

聚焦服务提质量。各行社机关、网点支部利用“三会一课”、主题党日等方式，引导党员干部员工坚定理想信念，增强消保为民责任担当，共开展“党建+消保”相关主题党日420余次。行社机关设立“书记专线”，安排专人接听应答，掌握基层网点客户服务情况。在网点设立“党建消保工作站”，建立客户意见簿，对外公示投诉电话与投诉流程，不断强化首问首办责任制，守好客户投诉第一道关口。聚焦“一老一少一新”重点人群，持续加强“五进入”金融知识宣教，宣传辐射达1500余万人次，提升群众金融素养，共筑和谐健康金融

消费环境。

### 当先锋、做表率，网点消保岗位党旗飘扬

建强消保队伍。在各网点设立“党建消保岗”，并由各网点会计主管担任，将消保工作作为会计辅导的重要内容，监督指导柜面人员共同抓好化解客户投诉、推动溯源整改、优化金融服务、保障特殊群体服务等，有力打造政治过硬、业务精通、作风优良的“党建+消保”工作队伍。

提升专业能力。按照“蒲公英”计划，选拔10名消保工作经验丰富、整体素质较高的年轻高管人员组建消保条线内训师队伍。组织消保骨干人员编写《全省农合机构消保工作指南》专用教材，以“消保为民”为切入点，为新招录员工上好消保“第一课”，在全系统开展了投诉治理、个人信息保护专题培训，不断提升消保专业水平。

树立先进典型。评选表彰在“服务质量大提升”活动中涌现出的34名“服务明星”，激发员工投身于客户服务与消保工作的热情。建立“消保速递”专栏，深入挖掘先进典型事迹，加强工作交流借鉴。在“2024金融消保与服务创新主题活动”上，陕西农信以“1234”投诉治理模式为抓手，推动服务质量大提升《远程银行服务体系》被《中国银行报》评为“2023年度金融消保与服务创新优秀案例”，传播了陕西农信消保好声音。

中央金融工作会议指出，新时代新征程，金融工作要站稳人民立场，增强服务的多样性、普惠性、可及性，更好地保护金融消费者权益。下一步，全省农合机构将继续坚持以人民为中心的价值取向，聚焦做好金融“五篇大文章”，大力弘扬中国特色金融文化，深入拓展“党建+消保”模式，切实保障金融消费者权益，以更高质量金融消保工作为“四心银行”品牌增光添彩。

(陕西农信供稿)