

让金融纠纷有『更优解』

湖南日报全媒体记者 黄利飞

信用卡涉嫌被盗刷，用户认为发卡银行应该承担所有责任，发卡银行却认为不应由银行承担责任——这是一起金融机构与个人的信用卡纠纷。

小李向金融机构申请了一笔贷款，后因各种困难无法按时足额偿还；金融机构要对其采取相应措施，小李却觉得自己并非有意为之，金融机构应该理解并宽限时日——这是一起贷款合同纠纷。

随着金融活动在人们生产生活中持续活跃，金融领域的矛盾纠纷也日趋多发、易发，如何妥善化解纠纷，既降低解纷成本，又能维护金融消费者与机构的合法权益，成为摆在行业协会与金融机构面前的一道“必答题”。

打造专业“阵地”

“这个问题终于解决了，谢谢调解员！”近日，蒋先生通过湖南省银行业纠纷调解中心（以下简称调解中心），顺利与银行保险机构达成一致，了却一桩烦心事。

原来，10年前，蒋先生在银行购买了某保险公司的年金保险产品，缴期10年，年缴保费10万元，目前已缴8年，因家庭变故，于2023年断缴，他现在强烈要求银行机构全额退还保费80万元。

考虑到本纠纷涉及保险产品，为提升调解工作专业性，调解中心探索建立银保联动机制，积极联络省保险行业协会同步介入本案调解。过程中，调解员从当事人角度出发，深入了解家庭情况，既安抚其情绪，又发挥专长核算退保与续保的收益差异。长达5个小时的调解后，该纠纷调解成功，蒋先生办理了续保手续，机构同时为其订制了急需的其他金融服务。

这是当前我省金融纠纷非诉化解，且网络不断向基层延伸、服务持续优化的缩影。

今年7月，湖南省银行业协会依托湖南

省银行保险行业人民调解委员会，组建成立银行业纠纷调解中心。作为行业性、公益性、专业性的调解组织，该中心坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，在“不收费”的基础上，既为金融消费者提供高效、便捷、低成本的分纷化解渠道，同时打通监管政策落地“最后一公里”，助力消保与纠纷矛盾源头治理联动协同。

调解中心试运行一段时间后，湖南省高级人民法院与湖南金融监管局进行“总对总”诉调对接签约，湖南金融纠纷化解联动机制正式启动运行。

数据显示，调解中心自成立以来，通过调解专线接收消费者调解咨询316次，通过线上、书面等形式受理纠纷1442件，结案1355件，涉及金额936万元；同时向开福区人民法院、岳麓区人民法院提交7笔司法确认，帮助机构节约诉讼成本。

刚柔并济促共赢

行业调解是金融纠纷多元化解体系中的重要一环。省内各大金融机构也充分意识到，源头预防和多元治理是缓解司法压力、降低解纷成本的关键；与街道、社区、派出所等非金融调解组织联动，“多元共治”更能破解疑难纠纷难题。

建设银行常德市分行是当地房地产与普惠金融领域贷款业务大行，在以“调解+公证+执行”为核心模式的常德市金融业诉源治理工作站支持下，该行已成功与约1400位零售类债务人协商还款并完成赋强公证，涉及贷款金额5亿元，回收贷款本息近亿元。

“针对小微企业，我们不是一上来就谈执行，而是先谈怎么活下去。”工作站一位调解员介绍，他们坚持“调解优先”，灵活运用分期还款、无还本续贷等方案，为小微企业争取复苏空间。市民张先生的企业因经营困难欠贷50多万元，面临被银行起诉的风险，在调解员和行方共同努力下，最终与银行达成三年分期还款协议并办理赋强公证，让企业获得纾困时机。

长沙银行在“非诉优先”基础上，对逾期客户根据实际情况采取差异化处理措施。对于有还款意愿但暂时面临困难的客户，通过展期、重组等柔性方式，帮助客户渡过难关；对于确需诉讼的案件，仍将调解工作贯穿于诉前、诉中全过程，动态跟踪案件进展，适时促成双方和解。

业内人士普遍认为，这种“刚柔并济”的处理方式，既维护了银行债权，也体现了金融机构的社会责任与温度。

金融

联合中共湖南省委金融委员会办公室
主办 湖南日报社

既发力养老资产保值增值金融服务，也深耕实体养老产业

险企竞逐“养老”新赛道

湖南日报全媒体记者 黄炜信 通讯员 谢莹秀

金融机构如何助力“老有所养”？近日，记者探访位于深圳的泰康之家·鹏园养老社区，切身感受到养老金融的差异化发展路径。

“根本忙不赢”的养老社区

10月24日9时许，鹏园社区内热闹非凡，八段锦、钢琴、游泳、模特表演……各种课程都开课了。“忙不赢，根本忙不赢，每天的课程满满的。”去年入住鹏园的冯叔向记者感叹。

课堂之外，老人们三三两两结伴在园区里散步；健身房里，教练指导老人使用各类器材进行锻炼；四季花厅内，展出在住老人的摄影作品、个人收藏品。

活力时尚的享老生活在各地泰康之家上演。入住老人中，有的是连续出书的北大退休教授，有的是知名导演，在社区带其他老人赏析电影，还有的是铁人三项教练，教大家游泳。

据了解，泰康之家围绕老人的精神文化需求打造了一整套成熟的文娱服务体系，打造银发智慧“价值再创造中心”。截至2024年底，全国已运营社区共开设近600门课程，拥有居民俱乐部约350个。

截至今年，泰康已在37个重点城市布局养老社区，规划超6万个养



泰康之家·鹏园养老社区。

通讯员 摄

老单元、可容纳近9万名老人，成为全国最大的高品质连锁养老集团之一。目前，包括鹏园、湘园等在内的27家社区已投入运营，在住居民超1.8万人。

鹏园相关负责人介绍，泰康是保险业首个创新推出“寿险支付+养老服务”创新商业模式的险企，创造性地将保险支付与医养服务相结合。在支付端，泰康提供年金保险、重疾保险、医疗保险、护理保险等商业保险

产品；在服务端，形成“医、养、康、宁”相融合，以客户和患者为中心的一站式服务，推进一场养老革命。

“八仙过海”发力银发经济

中国人口与发展研究中心的预测数据显示，老年人口规模将从当前约3.1亿人增加到2030年的3.9亿人，预计“十五五”期间，年均新增老年人人口约1400万。

搭建特色化评价体系 完善计量核算机制

征信助力湖南金融“五篇大文章”落地见效

湖南日报10月27日讯(全媒体记者 黄炜信)“搭建特色化评价体系，助力科技企业获得融资”“完善计量核算机制，确保信息‘供得出’”……近日，记者从人民银行湖南省分行了解到，我省以征信筑基、分篇施策，让金融“五篇大文章”落地见效。

为助力开发标准化的科技企业

信用评分产品，人民银行湖南省分行积极推动企业征信机构联合金融机构，建成包含超5万家湘企信贷记录的数据库；同时推动金融机构应用省科技厅共享的信用评价信息，发放知识价值信用贷款逾600亿元。

在娄底、湘潭等地区，该行开展

“碳账户”试点，推动金融机构开发“碳排放权质押贷”“取水贷”“生态资产贷”等产品。至今年二季度末，全省绿色贷款余额达1.3万亿元，金融机构依托“碳账户”累计为900多家企业和个人提供贷款超60亿元。

持续扩大金融信用信息应用

信志笃行廿五载 湘伴成长共澎湃

——中信银行长沙分行成立25周年

黄炜信



北辰中信银行大厦。
(中信银行长沙分行供图)

起笔润物无声，挟浪势若奔雷。2000年10月28日，中信银行落子长沙，拉开深耕三湘、润泽四水的发展序幕。存款贷款破千亿元，债券承销规模与支数位列湖南市场第一、规模连续6年破百亿；连续6年获外汇管理考评“A类行”，连续4年荣膺金融机构服务乡村振兴监管考核评估“优秀档”，连续2年荣获小微企业金融服务年度评价最高等级，获评全省银行机构科技金融政策效果评估“优秀档”……数字背后，既是中信银行长沙分行二十五载的破茧蝶变之路，也是改革发展时代洪流中的金融之笔。

作为国家战略的忠实践行者和湖南美好蓝图的积极建设者，中信银行长沙分行以差异化的中信金融服务模式书写金融“五篇大文章”，将服务实体经济根本宗旨融入自身建设“五个领先银行”的战略血脉，以实际行动诠释金融央企的使命担当。

信心

——科技金融双向奔赴

如果把中信的“信”裂变出不同气质，科技金融当以信心为要，对未来的执着和相信，才有科技金融的双向奔赴。今年6月，中信银行长沙分行创新运用“属地化积分卡”审批模式，对本土某半导体科技公司进行全方位、多维度的价值重估，1个月内提供1000万元“及时雨”，成为践行“投早、投小、投长期、投硬科技”的缩影。截至目前，该行为湖南省近1000家科技型企业提供表内外融资金额超300亿元，国家级专精特新“小巨人”企业服务覆盖率、国家级制造业单项冠军、上市公司服务覆盖度均超70%。

服务科技创新，非一日之功，需久久为功的战略耐心和体系化布局。该行成立科技金融领导小组、科技金融中心及科技金融先锋支行，优化构建同科技创新适配的科技金融服务体系。围绕科技企业不同发展阶段的需求特点量身定制“属地积分卡”等特色产品，构建起覆盖全生命周期产品矩阵。此外，全力推动落实中信集团与湖南省政府战略合作要求，链接省工信厅、科技厅等政府部门，中南大学高校院所等战

略资源，打造以股权投资为主、“股贷债保”联动的多元化、接力式科技金融服务，共同推动产学研深度融合与协同创新，构建起“科技—产业—金融”良性循环的创新生态。

信念

——绿色金融润泽底色

绿色金融就是坚定信念，落实生态文明发展理念。新能源产业既是湖南的千亿产业，也是绿色金融的“主战场”。中信银行长沙分行围绕新材料全生命周期产业链精耕细作，伴随本土新能源材料重点企业从走出湖南、走向全国到布局海外，谱写了绿色金融赋能高质量发展的新篇章。

2022年，作为银团主牵头行，中信银行长沙分行以中国出口信用保险公司增信切入，为某企业海外项目公司落地4.6亿美元固定资产贷款，行内首笔双币种非自贸区境外银团项目贷款落地；2024年，该行协同信银国际、阿尔金银行形成强大的“中信联合体”创新“跨境ESG绿色流贷银团”首创ESG浮动定价机制，为企业装上“绿色金融引

擎”。今年上半年，该行助力企业发行2025年度第一期绿色超短期融资券(科创票据)，成为湖南省首单民企“绿色+科创”双贴标债券。

如何突出中信特色？关键在于协同，通过设立“银行+银行子公司+集团子公司”绿色金融综合服务体系，打造全方位的绿色金融产品谱系。今年以来，该行绿色金融贷款增速超过15%，并通过设立了4家总分行级绿色金融示范网点，打造绿色金融专业化团队，发挥“以点带面”示范作用推动绿色金融高质量发展。

信任

——普惠金融向下扎根

信步三湘大地，中信银行长沙分行

解锁普惠金融新路径。位于衡东县的某食品公司今年因销售回款不及时，导致在农产品材料采购资金“捉襟见肘”。中信银行衡阳分行深入了解企业实际经营情况和信用状况，启动“无还本续贷”机制，迅速办理无还本续贷450万元，实现资金的无缝周转。今年以来，中信银行长沙分行推动支持小微企业融资协调工作机制落地见效，累计服务无还本续贷客户近700户，放款金额超7亿元，将金融“活水”滋养千家万户。在邵阳隆回的田野上，金融“及时雨”正化作产业“金种子”，催生出古法红糖、龙牙百合、红托竹荪等特色产业的蓬勃生机。在中信银行长沙分行乡村振兴驻村工作队的牵线搭桥下，隆回县山界回族乡老屋村村委与湖南宇昂农业开发有限公司签订协议，通过专业的恒温

信守

——养老金融守护美好

养老金融承载着千家万户对幸福晚年的期待。中信银行长沙分行以特色化、体系化发展布局养老金融，信守金融为民的本质内涵。

优化第一支柱配套金融服务，开立湖南省及株洲、邵阳、湘潭等社保中心账户，实现网点地区社保卡发卡资格全覆盖；推动第二支柱提质拓面，独家中标“湖南省联社企业年金托管人资格”，落地系统内最大规模年金受托管项目60亿元。截至目前，分行年金托管规模超过185亿元，企业年金市场占有率位居湖南省第一；助力第三支柱高质量发展，启动“幸福+”养老账本3.0迭代，累计为湖南省超7.5万名用户提供个人养老金账户服务，累计缴存金额超4500万

老龄化程度持续加深，意味着养老需求海量存在。由险企打造的养老社区在全国经济发达城市和旅游城市如雨后春笋般崛起，就是保险公司角逐“养老”新赛道的缩影。

显然，“保险+康养”已成为保险业的一大趋势。不少保险机构与泰康思路类似，在助力制度化养老金体系之外，还直接参与到养老产业。

平安集团为投保客户提供三甲医院绿通、家庭医生、慢病管理等健康管理服务，打通“预防—诊疗—康复”闭环，其居家养老服务品牌“平安管家”，整合医、食、住、行数百项服务，累计服务超10万家庭。

中国人寿构建“让子女放心、让老人安心”的养老生态建设理念，稳步推进养老服务多方式供给。截至目前，已累计在15个城市布局养老服务，拥有18个机构养老项目。

太平人寿依托集团“保险+医康养”布局，一方面，建立多维度养老服务体系，截至2025年上半年，全国养老服务网络覆盖27省54市，基本实现“东南西北中”全覆盖。另一方面，与多家知名医院等展开深度合作，2025年上半年，医疗大健康基金累计投资金额达20.91亿元。

发展养老金融，绝不止于基本养老保险、企业年金和职业年金、个人储蓄性养老保险和商业养老保险的“三支柱”体系。业内人士分析认为，保险机构既做无形的养老资产保值增值金融服务，也深耕有形的实体养老产业，增加养老保障供给，将为构筑多层次养老保险体系，满足群众多样化养老需求提供助力。

覆盖面。依托“湘信贷”平台开展涉企公共信用信息归集共享，推动平台开设“湘农信贷直通车”“会易贷”“潇湘财银贷”等7个特色融资服务专区。平台累计撮合银企授信逾5100亿元，助企获贷逾3200亿元。

便捷的征信服务，助力养老金融提质增效。该行推动省民政厅与辖内养老机构应用“安心养老”平台，实现对663家养老机构线上评价；指导征信公司提供差异化的建模服务，引导数据增值价值实现。