

金融消费怎能投诉无门

2026年财金关键词

管理办法(修订征求意见稿))(以下简称《办法》)公开征求意见,围绕制度机制、消费投诉处理、消费纠纷多元化解、监督管理等方面提出了多项具体要求。

能否有效处理消费纠纷,这是评价金融服务质量的一项重要标准。所谓做好、做优金融服务,不是简单地把产品卖出去,而是要让消费者用得满意。此前,消费者在遭遇金融纠纷时往往面临三大难题:向谁投诉、如何投诉、怎样维权。不少消费者曾面临投诉电话打不通,或者即便电话接听但后续处理结果石沉大海等困境;由于金融行业专业性较强,消费者与金融机构之间存在突出的信息不对称问题,消费者较难在沟通中占据主动;一旦涉事机构推诿扯皮,消费者更是难以有效维权。具体到每起金融消费纠纷,上述难题又会演变为形式各异的痛点。因此,要对症下药、疏通各环节痛点,切实将维护金融消费者权益落到实处。

有效处理纠纷,首先要畅通投诉渠道,不能让消费者陷入“投诉无门”的窘境。金融消费者向谁投诉、通过何种途径投诉?根据《办法》,履行消费投诉处理主体责任的是金融机构,因此,金融机构要健全消费投诉处理工作制度,明确处理流程、责任分工、处理时限等要求,尤其要让消费者快速、精准找到相关负责人。为此,金融机构应当在官方网站、移动客户端、营业场所或办公场所醒目位置公布本单位的消费投诉电话、通信地址等投诉渠道信息以及消费投诉处理流程,同时,设立或指定投诉接待区域。

畅通投诉渠道后,关键要实打实解决问题,分类施策,对症下药。如果问题确实出在金融产品与服务身上,金融机构要依照相关法律法规、合同约定,公平公正作出处理决定。其中,对于下级机构化解难度大、处理效果不佳、矛盾久拖不决的投诉,应及时提级处理。如果涉及第三方机构合作业务,金融机构既要明确责任与义务,又不能逃避责任。

治已病还要治未病。实际上,消费投诉是金融机构查找不足、完善服务的契机,要充分借助投诉开展相关风险排查,及时对金融消费者反映的苗头性问题采取措施。其中,银行保险机构应当健全溯源整改机制,针对投诉突出问题,查找薄弱环节和风险隐患,改进完善经营指标设置、产品开发、营销管理、业务流程、客户服务、考核激励机制等。同时,建立消费投诉统计分类、纠纷化解等制度,定期分析消费投诉情况,坚持“抓前端、治未病”。

消费者也要擦亮双眼,切勿因为着急而落入不法“代理维权”陷阱。近期,一些组织和个人通过自媒体平台违规制作、散布所谓的全额退保、债务清零、征信洗白等短视频,诱导金融消费者委托其“代理维权”,进而收取高额咨询费、服务费。此类行为扰乱金融市场秩序,非但无法维权,反而会侵害消费者合法权益。为此,金融消费者应通过正当途径、客观理性反映诉求,依法维护自身合法权益。

本版编辑 曾金华 尚 咲 美 编 吴 迪

筑牢中小金融机构风险防火墙

今年《政府工作报告》提出,充实地方中小金融机构风险处置资源和手段。地方中小金融机构是压降金融风险的重要领域,也是加快推进金融强国建设的薄弱环节。专家表示,化解地方中小金融机构的风险,要尽快理顺和健全机制,深耕主责主业,多措并举增强风险抵补能力。

加快资本补充

资本是金融机构的核心“缓冲垫”,充足的资本能有效吸收损失、增强抗风险韧性,避免单一机构问题演变为区域性危机。稳妥处置不良资产则有助于清理“毒瘤”,恢复银行资产负债表健康,提升信贷投放能力。

在当前宏观经济下行压力加大、区域发展不均衡的背景下,地方中小金融机构(如城商行、农商行、村镇银行)面临严峻挑战。这些机构多服务于地方实体经济和“三农”领域,但资本充足率偏低、不良资产率较高已成为突出问题。国家金融监督管理总局数据显示,截至2025年四季度末,我国城市商业银行与农村商业银行的资本充足率分别为12.39%和13.18%,均低于商业银行(不含外国银行分行)15.46%的资本充足率。我国城市商业银行与农村商业银行的不良贷款率分别为1.82%和2.72%,高于大型商业银行1.22%的不良贷款率和股份制银行1.21%的不良贷款率。

中国社会科学院金融研究所副研究员张珩表示,中小银行当前资本压力较大,多渠道加大资本补充力度的核心目的在于提升金融服务实体经济质效,支持现代产业体系发展。

多渠道加大资本补充力度,不仅是化解存量风险的需要,更是防范增量风险、维护金融稳定的关键。上海金融与法律研究院研究员杨海平表示,就补充渠道而言,资本的来源无非内外两个渠道,无论从哪个渠道看,中小金融机构的资本之痛都意味着盈利能力不足。对于优质的中小银行而言,可以通过定向增发、发行资本补充工具等形式进行资本补充;对于自身监管评级不高的中小银行而言,资本补充的渠道较少,要加快对定向增发途径的探索。

2020年以来,监管部门积极推动发行了中小银行专项债,进一步增强了银行金融机构资本补充渠道,并为多家中小银行开辟了市场化资本补充的新渠道。张珩建议,一方面,可允许地方政府通过常态化发行专项债来补充中小银行资本,并通过稳定的外源补充渠道优化银行股权结构



构,强化金融服务实体经济能力;另一方面通过建立市场化机制撬动更多社会资金投入中小银行,解决其资金来源和补充持续不足问题。

提防风险外溢

我国地方中小金融机构数量庞大,但分布不均、同质化竞争激烈,导致“内卷式”高息揽储和盲目扩张现象频发。特别是在利率市场化深化和数字化转型滞后的双重压力下,部分机构盈利下滑、风险积聚。

中央经济工作会议提出要“深入推进中小金融机构减量提质”。“机构冗余导致监管难度增大,易滋生‘僵尸机构’。要通过减量提质进一步优化资源配置,提升机构效率,避免‘一刀切’带来的次生风险。”国家金融与发展实验室副主任曾刚表示,2025年高风险机构数量下降超400家,风险化解成效显著。发达地区机构竞争白热化,而欠发达地区机构布局冗余,亟需规范秩序以防风险外溢。

随着防范化解金融风险工作的逐步推进,金融监管部门和地方政府综合运用多种方式,深入推进中小金融机构改革发展。兴业研究银行业高级研究员吕奕表示,自2019年起,我国地方中小银行开始逐步兼并整合。参考境外银行业实践经验,结合中央金融工作会议、中央经济工作会议和今年《政府工作报告》的部署要求,要进一步推进我国中小银行减量提质,实现改革化险稳健发展。

一是为实现减量要有序推进兼并重组。曾刚表示,例如,鼓励大型银行吸收合并旗下村镇银行,2025年已完成超200

家村镇银行退出。在省级层面,推动农信社改革。

二是加快提提规范竞争行为。天眼查数据研究院相关负责人表示,在大型银行深入下沉服务的背景下,地方中小金融机构在原有金融服务的阵地上不再是金融孤岛,面临的竞争也愈加激烈。中小金融机构多依赖存贷利差,一旦恶性竞争,易压缩利润空间。为此,监管部门要严厉打击高息揽储和非理性定价,通过设定存款利率“红线”和现场检查打击违规行为。

三是结合不同类型机构的禀赋与定位,中小银行要立足主责主业加快构建差异化、多元化服务,靶向发力,赋能区域经济发展。在四川,银行机构与眉山市眉州融信担保有限公司联动,通过银担分险增信机制同频发力,降低了银行信贷风险并提升担保公司风险承担能力,撬动更多金融资源支持地方实体经济发展。在江苏,南京银行江浦支行深挖江浦街道产业特点,强化政银企协同,打造“区域+场景”综合金融服务,将信贷资金精准嵌入普惠民生、产业升级。在浙江,浙江农商联合银行辖内嵊州农商银行等中小金融机构通过“银行+合作社+农户”联动模式,加大支持“新农人”“农创客”培育力度,让金融成为串联产业链的“金纽带”。

“引导中小金融机构回归本源、错位发展,尤其要避免地方中小金融机构在市场化定位上的盲目攀比与同质化内耗,把更多金融资源投入区域经济发展上。”苏商银行特约研究员薛洪言表示,针对地方中小金融机构数量多、分布广、风险隐蔽性强的特点,应深入推进其减量提质与风险防控工作,同步强化公司治理能力与内控

合规建设,确保在规模精简与结构优化的进程中,机构的稳健经营能力与风险抵御水平得到实质性提升。

强化源头防控

强化金融风险监测预警与早期纠正,是构筑风险源头防控能力的关键所在,也是中小金融机构从被动处置向主动预防转变的核心环节。

曾刚表示,中小金融机构风险易向地方经济传导,引发连锁反应。早期纠正能打破“监管容忍”惯性,提升机构自律。强化这些能力,能增强金融韧性,支持稳增长目标。

近年来,金融监管部门从政策指引、制度完善等多个层面,持续加强部门协同,优化金融稳定风险监测预警工作。《中国金融稳定报告2025》关于央行金融机构评级结果分析显示,对于非“红区”(“红区”表示机构处于风险较高状态)银行,中国人民银行按照“早识别、早预警、早暴露、早处置”原则,开展预警工作,及时发现异常指标和苗头性风险。对于“红区”银行,人民银行依法采取要求补充资本、控制资产增长、控制重大交易授信、降低杠杆率等早期纠正措施,并明确限期整改,督促金融机构通过自我修复化解风险,增强金融机构风险防控的自觉性和主动性。

薛洪言表示,这种源头治理的思路,要求持续强化风险源头管控,通过完善制度规则,优化治理结构,提升合规经营水平,从根本上筑牢风险防范屏障,同时加强监管协同与数据支撑,不断提高金融风险源头防控的精准性与有效性,真正将风险扼杀在萌芽状态,牢牢守住不发生系统性金融风险的底线。

做到抓早抓小“治未病”、防患于未然,还需要从多方面发力。张珩认为,一是做好防范和打击非法金融活动,完善风险识别、行政处置、刑行衔接、刑事打击标准化工作流程,实现情报共享、线索互送、行动同步,形成非法金融活动全链条打击处置闭环,坚决守住不发生区域性、系统性金融风险的底线。二是以风险可控为前提,探索“监管沙盒”在金融创新领域工作中的试点应用,对新产品、新模式、新技术开展小范围、可验证、可退出的测试,有效降低风险隐患,将风险关口前移。三是积极引导地方中小金融机构聚焦当地市场,开展特色化经营,支持其借助市场化、法治化手段化解风险,切实增强服务地方经济的能力和韧性。

税收组合拳直击“内卷式”竞争

本报记者 董碧娟

记者近期从国家税务总局获悉,2025年,通过落实《互联网平台企业涉税信息报送规定》(以下简称《规定》),组织开展违规招商引资涉税问题专项治理等系列举措,有力纠正“内卷式”竞争乱象,推动要素资源在全国高效配置。

在2025年6月国务院公布《规定》后,税务部门有序抓好贯彻落实,目前已拥有8000余家境内平台企业按规定履行了涉税信息报送义务,平台内经营者和从业人员税法遵从度有效提升。据了解,《规定》实施后,平台内缴税商户比实施前增长32%,商户主动要求上游供应商开具发票的意识显著增强,平台内小规模纳税人向供

应商取得发票金额同比增长25%,且通过刷单来虚增业绩和流量等“内卷式”无序竞争有效减少。

中国政法大学税法研究中心主任施正文表示,作为支持全国统一大市场建设的重要法规之一,《规定》的出台实施,有效打破了平台经济“注册地与经营地分离”的信息壁垒,让“空壳平台”“开票经济”难以遁形,有力遏制刷单虚增业绩等无序竞争行为,促进了线上线下公平竞争生态持续向好,引导经营主体守法合规经营意识不断增强。

同时,税务部门组织开展违规招商引资涉税

问题专项治理,坚决抵制“内卷式”无序竞争。税务总局明确要求各地税务机关对地方违规招商引资涉税行为不得出谋划策、不得参与配合、不得知情不报、不得放任失管,并在全国系统通报税务部门违反“四个不得”纪律要求的典型案例,扎实推进以案促改促治。税务总局全年向各地税务机关推送核查问题线索389条,对核实后确有问题的及时查处和纠正;推动地方政府废止或修改违规招商引资相关涉税协议条款;对发现的重大问题及时向相关部门推送,协同纠正违规招商引资乱象。

国家发展改革委经济研究所研究员许生表

示,部分地方为招商引资违规出台奖补政策或违规招引“空壳企业”搞“开票经济”,这些行为难以真正带动经济、拉动就业,还可能诱导企业短期套利,对优质合规企业造成“挤出效应”,破坏市场秩序。税务部门通过在全系统组织开展违规招商引资涉税问题专项治理,以“四个不得”纪律红线划清边界,精准打击各类涉税违规行为,有效遏制了“内卷式”竞争。

此外,加力防范利用“政策洼地”不合理转移税源,促进区域间公平竞争。2025年,税务部门会同财政、市场监管等部门,进一步完善企业实质性运营管理的制度文件,在8个实行区域性税收优惠政策的地区,对享受优惠的企业进一步细化明确需满足生产经营、人员账务、资产财产等方面实质性运营的标准,严禁“注册在优惠区,经营在区域外”的“空壳企业”错享骗享优惠政策。同时,建立实质性运营联合核查工作机制,对错享骗享优惠政策的企业及时查处纠正,防范区域间不公平竞争。

为新师范“画像” 为数学名师“育苗”

——肇庆学院数学与统计学院探索“三维赋能”育人体系的实践路径

肇庆学院数学与统计学院紧扣粤港澳大湾区及粤西基础教育高质量发展需求,以数学卓越教师班为核心载体,创新构建“卓越班培养为核、数字技术为翼、实践育人为径”的“三维赋能”新师范培养体系,成功探索出一条高校深度参与、校地协同共育数学优质师资的特色路径,凝练形成可复制、可推广的新师范建设“肇院模式”。凭借扎实的育人成效与鲜明的办学特色,该班于2023年获评学校“示范性特色班”,2024年更斩获“广东省新师范建设优秀案例”,彰显了其在教师培养领域的突出成果与示范价值。

系统化,打造可持续师资矩阵。为破解优质师资储备难题,学院开设数学卓越教师班,以“优选一精培一跟踪”全链条机制为核心,每年从数学与应用数学专业大二学生中选拔30人至40人,构建小班化、梯队化培养格局。

在培养模式上,创新采用“3+2”时间设计,利用3个学期周末与2个寒暑假集中强化,既保障常规学业完整,又为教学技能沉浸式打磨预留空间。课程体系围绕“教师教育理论+技能实训”双模块,通过专题研讨、微格教学等实践化举措,强化化学科知识与教学能力的融合;以“教学技能展评+教育案例分享+创新教学设计”立体化展示成果,直观呈现学生理论转化实践的成效。

数智赋能,拓展数字化培养路径。面对教育数字化浪潮,学院主动将数字技术深度融入教师培养全过程,推动培养模式从“经验驱动”向“数据赋能”转型。学院搭建智能教学平台,运用人工智能与大数据技术,采集教学设计、课堂互动等关键数据,构建教师成长数字档

案,为精准化培养提供科学支撑。同时创新“前置学习—课堂实践—数字延伸”三维方案,通过在线课程筑牢理论基础,以VR技术模拟真实课堂,搭配“骨干教师主讲+教育专家解码”模式,转化传统教学经验。此外,鼓励师生用生成式AI设计教学元素,借短视频、互动课件扩宽影响,依托在线平台开展个性化辅导,满足差异化学习需求。

实践育人,构建体验式培养场域。学院以“教育实践”为纽带,推动数学教师培养与基础教育深度融合。通过组织学生进入中小学课堂及实践基地,实施“数学教学+生活应用”模式。例如,学员在珠三角地区中小学校实习期间,借助“数学文化节”“生活数学探究”等活动,将抽象知识转化为可体验内容,让“教学进生活”落地见效。

在培养链条上,学院推进“主题化—场景化—产品化—生活化”的系统转化。一方面,深入挖掘本土数学教育资源,如选取岭南传统度量智慧等案例,开发出可体验、可传播的教学产品。另一方面,通过“教育资源主题化设计—场景化课堂呈现—产品化工具开发—生活化应用推广”的完整路径,打造数学实验室、校本课程包等沉浸式载体,推动数学教学从课堂走向生活,从知识迈向素养。

肇庆学院数学与统计学院以“三维赋能”新师范培养体系为牵引,育人成果丰硕。近3年来,学生累计获奖414项,赴珠三角地区中小学校实习的145名毕业生广受好评,毕业后90%以上留在珠三角地区任教。未来,学院将持续完善人才培养体系,为教育强国建设与区域发展注入更多智慧与力量。(吴晓谷 王传利) 广告

西南交通大学数学学院

四维一体育英才 多元协同谱新篇

在国家大力推行新工科建设、迫切需求创新型卓越工程人才的时代背景下,西南交通大学数学学院紧扣时代脉搏和教育趋势,积极推进随机数学课程教学手段与教学模式的改革和研究,历经多载栉风沐雨,精心构建新工科背景下“四维一体”随机数学课程教学手段与教学模式。通过以随机数学核心课程群为一个主体,以“思政立德、课程育能、多元启智、实战提素”四个维度为重要抓手,学院培养出一批兼具德、能、智、素的复合型工科人才,为同院校开展教学改革提供了可复制、可推广的实践经验,成为新时代高等教育高质量发展的鲜活范本。

思政立德,筑牢价值根基。学院突破“课程思政”等同“思政课程”的传统认知,着力深化课堂价值观念引导,教书与育人并举的教学理念,通过深入挖掘随机数学课程中的思政元素,选取契合学生兴趣的思政育人案例,在案例分析中实现随机数学专业知识和思政元素的深度融合。同时,以社会主义核心价值观为核心内容,打造“思政+理论”共融的课程体系,在全方位、全过程、全课程的教学过程中实现德技兼修的教育成效。

课程育能,夯实成长基石。学院立足学生学习规律与差异性,深度整合优质资源,着力建设高质量、多样化的随机数学教材体系,通过系统修订随机数学的核心课程规范,明确随机数学课程的教学目标、教学任务、知识范围、知识结构、教学进度及相关教学法的基本要素,筑牢人才成长与发展的根基。积极推进随机数学课程教材的规划建设,统筹实施精品战略,锚定复合型、国际化和应用型人才培养目标,精心打造契合教学实际的随机数学系列教材。广告

多元启智,涵育综合素养。学院坚持以学生为中心,深度融合PBL教学法和LBL教学法的优势,创建新型教学模式,既具备知识传授的系统性和逻辑性,也重视培养学生的自主学习能力,切实提升育人实效。基于随机数学课程内容的复杂性和严谨性,学院引入“项目化”“模块化”的教学方法,重视教学设计的趣味性,有效激发学生“发散—创新—归纳”的高阶能力。以强化素质教育、解决实际问题和创新能力为核心,采取多样化的研究型学习方式,并依托数智技术赋能,引入丰富多样的在线开放课程与虚拟仿真实验等线上资源,推行“线上+线下”随机数学课程一体化教学,实现知识、能力、素质多维跃升。

实战提素,淬炼硬核技能。学院坚持在实践中深化认知、锤炼技能,精心构建专业实践与项目实践深度融合的实践教育体系。通过整合校内外实践教学平台,系统实施课程训练、课程设计、毕业设计、实习四大核心环节,并深度嵌入研究生统计建模比赛、研究生数学建模比赛和研究生市场调查比赛的一体化实践项目,依托专业技能竞赛与科研训练双轮驱动,激发学生自主学习、探索学习和实践能力的能力和意识。征程万里风正劲,重任千钧再出发。西南交通大学数学学院通过多措并举齐发力,走出了一条特色鲜明、成效显著的高质量办学之路。展望未来,学院将继续深耕工科人才培养沃土,推动“四维一体”随机数学课程教学手段与教学模式向更深层次、更广领域拓展,以更加积极实干、砥砺奋进的姿态,在新工科时代浪潮中书写高等教育的崭新篇章。广告