

# 农行海口龙祥支行 获评农总行“农情服务标杆网点”

本报讯(记者 洪佳佳 通讯员 林慧)近日,中国农业银行发布2023年“农情服务标杆网点”名单,农行海口龙华支行辖属网点龙祥支行获评农总行“农情服务标杆网点”称号,是农行海南分行两家获得该项荣誉的营业网点之一。

中国农业银行“农情服务标杆网点”创评,是农总行对标中国银行业协会“千、百佳”网点创建标准,以“服务好、管理好、业绩好、队伍好、形象好”为目标,从网点评价五星网点中择优选择、持续培育服务标杆网点,为“千、百佳”网点创建储备后备力量。

农行海口龙祥支行成立于1991年,地处繁华的海口国贸商圈,多年来秉持“扎根守土、坚韧不拔、无私奉献”的“椰树精神”,通过“持续提升服务水平、不断夯实管理基础、全力加强业务拓展、大力推进队伍建设、积极履行社会责任”五大工作举措,争做国贸商圈企业和市民的首选银行。

持续提升服务水平。优化网点布局,配齐配全便民服务设施,设置了无障碍通道和爱心窗口、军人优待窗口,方便特殊群体办理业务;组建“专项行动服务组”,多次为行动不便的特殊客户提供上门服务;开展助力高考活动,设立“高考驿站”,为学子们圆梦高考助力护航;持续为客户提供暖心服务,2023年全年服



农行工作人员为客户介绍业务。农行海南分行供图

务零投诉。

不断夯实管理基础。强化党建引领,开展“一支部一特色 党建品牌亮起来”阵地建设活动,建强党支部战斗堡垒;加强运营基础管理,常态化组织学习运营风险提示及检查通报问题,网点运营人员业务能力和风控水平得到明显提升,获评农总行级“三化三铁”先进单

位”;常态化开展合规教育,持续提升内控管理水平,内控评价考核排名前列。

全力加强业务拓展。存款持续增长,贷款突破2.5亿元;累计服务近千名对公客户,超2万名个人客户。2023年获评农行海南分行“五星级网点”,2024年获评农行海南分行“春天行动”对公优胜网点奖”。

大力推进队伍建设。通过积极开展“师带徒”活动,组织参加运营知识考试和业务技能比赛,对厅堂服务、英语、手语以及应知应会知识进行培训授课等措施,强化队伍能力素质提升。网点行长获评农总行级“‘春天行动’优秀个人客户经理”,网点内勤行长获评农总行级“优秀内勤行长”,多名员工获评龙华支行年度“先进员工”“先进网点客户经理”“先进客户经理”等荣誉。

积极履行社会责任。组织服务团队多次进乡镇、进企业、进校园,扎实开展常态化消保宣传活动。积极推进反诈工作,提高对涉案账户的精准分析和有效管控水平,2023年无新开涉案账户;与辖属派出所联动,堵截电信诈骗7起,协助抓捕涉案嫌疑人员1人,获派出所颁发锦旗。

通过获评中国农业银行“农情服务标杆网点”,农行海口龙祥支行在美化网点服务环境、完善服务设施物品、优化服务方式、做实“农情暖域”公益服务方面不断深化,积极培育有特点、有温度、有情怀的服务。未来,农行海口龙华支行将积极践行金融为民的发展思想,强化“农情服务标杆网点”示范带动作用,进一步提升全行网点窗口服务质量和客户服务形象,促进全行网点服务能力和价值创造能力持续提升。

## 兴业银行海口分行： 完善消保制度 保障金融消费者合法权益

□ 本报记者 曾丽园 通讯员 张龙

数字化时代,银行业承载着保障消费者权益的重要使命。兴业银行海口分行认真贯彻落实“以人民为中心”的发展思想和“以客户为中心”的理念,遵循“标本兼治,治标为先,治本为要”的原则,推进完善消保体制机制建设,创新金融知识宣传教育方式,持续优化产品与服务品质,为消费者提供高品质、便民化的金融服务,保障金融消费者合法权益。

### 持续完善消保体制机制建设

兴业银行海口分行高度重视消费者权益保护工作,将消保要求融入经营发展战略和企业文化建设,不断完善消保工作顶层设计,将消保工作全面纳入经营发展战略体系,明确目标任务及具体举措。该行将纠纷多元化解机制有机嵌入日常投诉处理流程,建立纠纷调解权限动态授予、异地授予、及时应调、快速审批机制,促进消费纠纷的有效化解。

兴业银行海口分行有关负责人介绍,该行高度重视客户体验,用心倾听客户声音,积极响应客户诉求,多角度、多方位地收集客户心声,开通分行及各支行投诉专线,辖内网点公示“三级投诉电话”,开展行领导接待日活动,行领导定期接待来访客户,直接了解客户需求和反馈。

### 开展消费者教育宣传活动

聚焦“一老一少一新”等重点人群和农村、学校、企业、商圈、社区等重点区域,兴业银行海口分行通过不断推出创意新、质量优、多层次的教育宣传内容,充分集约资源,发挥各类渠道作用,加强引导消费者学习自身亟需的金融知识,提升消费者金融风险识别和防范能力。

兴业银行海口分行与海口市第一中学建立学生生涯体验教育基地,持续面向琼中百花村村民开展线上直播课、联合陵水艺星幼儿园开展少儿金融财商训练营、向三亚市老年大学和恭和苑疗养中心开展法律讲座……丰富、持续的金融宣教活动有效囊括了“老中青幼”各个年龄层级的人群,别出心裁推出的趣味活动也极大提高了活动的有效性。

### 做好基础服务关爱特殊消费者

走进兴业银行海口分行营业部,“兴公益”惠民驿站赫然醒目,这是该行便民、惠民社会公益服务的载体,旨在为广大用户提供更加优质、便捷、安全的公益服务。惠民驿站提供了各种便民惠民服务,包括为城市户外劳动者、

老年人及特殊人群、社区居民等人群提供“暖心服务”计划,为环卫工人、交通警察、快递员、外卖送货员、出租车司机、城管、社区志愿者等人群提供日常便利服务,如微波炉热饭、开放网点卫生间、提供饮水休息服务等。

随着海南自贸港建设的不断推进,“候鸟客群”和“新市民”群体不断增加,如何服务好上述群体?兴业银行海口分行进一步优化“软硬”服务。比如该行深化辖内网点柜面系统“适老化”服务,新增柜内外交互、柜外清字体放大显示及密码输入时间延长等功能,有效解决老年人等特殊客群临柜办理业务的填单难、耗时长等问题,保障特殊客户群体受尊重权。在新市民服务方面,该行支持向新市民提供精准服务,支持新市民通过线上渠道一站式申请新市民专属借记卡、信用卡,开立个人养老金账户,便捷申请兴闪贷、商户贷,报名刷卡送礼活动并领取达标权益、开通电子医保/社保卡,了解新市民政策知识等。

据了解,在2023年度海南银行保险消费者权益保护监管评价中,兴业银行海口分行凭借优异的表现被评为一级单位。“下一步,我行将不忘初心,继续践行企业责任,提高消费者金融素养和风险防范意识,维护金融市场稳定和健康发展。”该行相关负责人表示。

## 建行海南省分行 携手海南航空开通 数字人民币“钱包快付”

本报讯(记者 洪佳佳 通讯员 符红云 林思彤)2024年6月6日,建设银行海南省分行携手海南航空控股股份有限公司(下称海南航空)开通数字人民币“钱包快付”,实现海南航空App购买机票线上数字人民币支付,为客户提供更多支付方式选择。

数字人民币是中国人民银行发行的数字形式的法定货币,兼具实物人民币和电子支付工具的优势,既具有实物人民币支付即结算、匿名性等特性,又具有电子支付工具成本低、便携性强、效率高、不易伪造等特点。海南航空是中国内地唯一一家SKYTRAX五星航空公司,建设银行与海南航空联合推出海南航空App数字人民币“钱包快付”,支持多家运营机构数字人民币钱包支付,有效提升支付效率和用户体验。

客户可通过“数字人民币”App“钱包快付管理”搜索“海南航空”开通钱包快付功能,也可通过“海南航空”App购票支付时选择“数字人民币”实现线上支付并签约。为推广海南航空App数字人民币线上支付业务,建设银行海南省分行同步推出“海航数字人民币”用建行数字人民币购买机票享优惠活动。

下一步,建设银行海南省分行将持续做好数字人民币试点推广工作,加强应用场景创新,纵深推进“一体化经营、企业级推进”策略,丰富数字人民币应用场景,全面赋能传统业务,为推动海南自贸港高质量发展贡献建行力量。