

# 邮储银行海南省分行金融纠纷多元化解工作站开门迎客啦！ 纠纷化解在基层 金融消保惠民生

本报讯(记者 洪佳佳 通讯员 王新芳 蔡克明)12月16日,在国家金融监督管理总局海南监管局、海南自由贸易港银行业保险业纠纷调解中心和相关单位的大力支持和指导下,海南自由贸易港银行业保险业纠纷调解中心驻邮储银行海南省分行金融纠纷多元化解工作站(以下简称邮储银行调解工作站)顺利建成。

邮储银行调解工作站揭牌仪式在邮储银行海口蓝天路支行举行。国家金融监督管理总局海南监管局金融消保处相关负责人叶壮、海南自由贸易港银行业保险业纠纷调解中心主任孙礼友、邮储银行海南省分行行长高连媛、副行长吴文峰、邮储银行海口市分行副行长哈占军等出席活动。

海南自由贸易港银行业保险业纠纷调解中心相关负责人表示,邮储银行调解工作站是邮储银行海南省分行参与金



12月16日,海南自由贸易港银行业保险业纠纷调解中心驻邮储银行海南省分行金融纠纷多元化解工作站揭牌。海南邮储银行供图

融纠纷多元化解工作站的新载体,为金融消费者维护自身权益、表达个人诉求提供了新通道。邮储银行调解工作站要以“接近基层、贴近群众、贴近矛盾纠纷发生第一现场”为特点,努力打造金融消费纠纷化解站、金融消保工作加油站、金融知识和法律法规的宣传站、司法保障

联络站、金融消费者的连心站等“五位一体”的复合型站点。加强信息化平台利用,加大电子签名、电子印章和电子证据等的传递运用,充分利用法院在线平台开展线上调解,实现一站式纠纷化解、全方位调解服务、远距离签署文书、一次性办理司法确认申请。

邮储银行海南省分行相关负责人表示,邮储银行将以金融纠纷多元化解工作站的设立为契机,在海南金融监管局和海南自由贸易港银行业保险业纠纷调解中心的帮扶指导下,不断优化机制建设,积极履行消费者权益保护主体责任,发挥基层及前端调解优势,为构建和谐稳定的金融环境积极贡献邮储力量。

据悉,金融纠纷多元化解工作站的设立,是在国家金融监督管理总局海南监管局的指导下,调解中心与邮储银行积极探索金融纠纷多元化解的有益尝试,也是新时代“枫桥经验”在金融领域创新发展的生动实践,对高效化解金融纠纷、保护消费者合法权益、防范化解重大金融风险、优化营商环境等有着重要意义。邮储银行海南省分行将秉承公正、高效、便捷的原则,为金融消费者提供全方位、多层次的纠纷解决服务。

## 兴业银行海口分行金融纠纷多元化解工作站正式揭牌

本报讯(记者 曾丽园 通讯员 张龙)近日,海南自由贸易港银行业保险业纠纷调解中心驻兴业银行海口分行金融纠纷多元化解工作站(以下简称工作站)揭牌仪式在兴业银行大厦举行。海南自由贸易港银行业保险业纠纷调解中心(以下简称调解中心)主任孙礼友,兴业银行海口分行副行长刘立义出席活动。

刘立义代表兴业银行海口分行向工作站建立以来调解中心给予的支持和帮助表示感谢。他指出,工作站的建立是

向加强金融消费者权益保护、完善金融纠纷解决机制迈出的重要一步,要持续提升自身的业务能力和服务水平,以更加专业、细致、周到的服务,赢得广大金融消费者的信任和支持。

孙礼友表示,兴业银行海口分行金融纠纷多元化解工作站是海南省内第六家揭牌的工作站,工作站的揭牌是一个新起点,也是运行和管理的新征途。打造“五位一体”的综合站,画好同心圆,求好公约数,充分发挥金融机构在矛盾纠

纷化解中的主体作用,推动调解工作前移,为金融消费者提供专业、便捷、高效、公正的金融纠纷化解途径。

据悉,此次工作站揭牌,是兴业银行海口分行参与金融纠纷多元化解工作的新载体,为金融消费者提供了维护自身权益、表达个人诉求的新通道,体现了海南自由贸易港银行业保险业纠纷调解中心与兴业银行海口分行携手合作开展金融纠纷多元化解工作进入了新阶段。



海南自由贸易港银行业保险业纠纷调解中心调解员获赠聘书。兴业银行海口分行供图

## 海南农商银行琼中支行：“绿橙贷”贷出乡村振兴新活力

□ 本报记者 洪佳佳 通讯员 奎娇 吴科锦

走进绿橙果农的种植园,橙叶下的绿橙长势喜人、圆润饱满。这里目前种植绿橙面积达3万亩,本年度预计总产量达1万吨,产值约1.75亿元。一颗颗圆滚滚的绿橙是种植户眼中增收致富的“绿宝石”。

一直以来,海南农商银行琼中支行聚焦绿橙特色产业发展,多措并举持续提高金融服务能力,为人民群众增收致富提供资金保障,让琼中绿橙在金融养分滋养下格外“香甜”,也为乡村振兴“贷”出新活力。

### 党建引擎,“量身定制”疏堵点

产业振兴,是乡村振兴的基础和关键。2022年,琼中黎族苗族自治县政府狠抓县域特色产业扶持力度,积极引导和促进金融机构与当地特色产业发展有效衔接,同频共振。

海南农商银行琼中支行积极响应,坚持以“党建共建”引领创业致富,依托与共建单位琼中绿橙协会的党建联盟优势,对绿橙种植户和企业深入开展全面摸排、走访调研工作,确定将产业前景广阔,但存在“融资难”堵点、“融资贵”痛点

的绿橙种植户作为金融创新产品研发对象。时年7月,海南农商银行琼中支行创新“党建共建+业务”模式,成功推出助力县域热带特色高效产业金融产品“绿橙贷”,弥补了当地金融机构无针对绿橙产业定制信贷产品的空白。

一时之间,“绿橙贷”便以其纯信用、额度高、利率惠、手续简、还款活等优势深受广大绿橙产业市场主体青睐,助其疏通融资堵点,使“绿橙贷”成为金融机构支持地方特色农业发展的一张靓丽“金融名片”。

### 创新方式,网络直播赋能企业发展

2024年11月下旬,受寒潮天气影响,绵密的细雨伴随着云雾缭绕在海南农商银行琼中支行“绿橙贷”客户——海南有橙福农业有限公司的果园里。一场由海南农商银行联合江苏江南农商银行、安徽肥东农商银行举办的“同业E家,公益助农”直播带货活动正在进行。

这场设在果园里的直播吸引大批观众参与评论互动,争相下单采购,不断掀起互动高潮,氛围热闹非凡。总计销售绿橙1100多单,金额超8万元。

“这是海南农商银行首次通过联合同业以‘直播带货’的形式为客户赋能,助力乡村振兴的生动实践,也是海南农商银行琼中支行‘绿橙贷’为客户提供综合增值服务的一次深度融合。我们还会不断加强产品和服务创新,全力满足客户多样化的需求。”海南农商银行琼中支行相关负责人介绍道。

### 利企惠农,“善用工具”降成本

伴随着“绿橙贷”的推出,海南农商银行琼中支行为解决绿橙种植户“融资贵”难点,以“减费让利,惠企利民”为切入点,通过灵活运用央行“支农再贷款资金”货币政策工具及县政府“涉农贷款贴息资金”惠农政策手段,打好“政策组合拳”,全面提升了央行支农再贷款运用的精准度和惠及面,切实减轻了“绿橙贷”涉农经营主体的融资成本。

截至今年10月末,海南农商银行琼中支行累计为71户绿橙种植户和企业授信5736.3万元,贷款余额2750.34万元。其中利用支农再贷款资金发放53户,金额合计3986.96万元,彰显了地方金融机构支农主力军的温度与担当。

### 锚定服务,“搭桥做媒”有实招

“采摘时节,每天吃住在果园,都没空到附近乡镇的银行网点办理业务。海南农商银行上门服务,解决了我们的烦恼。”果农周小妹欣喜地说。

每到绿橙上市前夕,果园里总是出现全国各地奔赴来的鲜果采购商考察、寻求合作的身影。也是在这样的季节里,海南农商银行琼中支行的金融助理(即客户经理)冲锋在前,第一时间“走出去”拓市场,深入田间地头做好金融支持和服务保障。

工作中,他们不仅拎着移动设备上门了解果农金融需求,提供开通聚合收款码、手机银行、激活社保卡等全方位、多层次的综合金融服务,还串联物流、冷链、电商等客户,架起客户间共同致富的坚实“桥梁”,只为让果农们辛苦一年的“绿水青山”随着金秋丰收的脚步变成“金山银山”。

下一步,海南农商银行琼中支行将持续紧跟海南自贸港建设步伐及海南农商银行总行的战略部署,坚持融入地方经济发展,健全金融服务体系,全力写好金融“五篇大文章”。