

# 书写“金融为民”的暖心答卷 海南农商银行适老化服务跑出“加速度”

□ 本报记者 洪佳佳 通讯员 秦娇

在数字化浪潮下,智能技术为生活按下“快进键”,却让部分老年人面临“数字围城”。为积极响应国家解决老年人运用智能技术困难的号召,海南农商银行将适老化服务作为“我为群众办实事”的核心抓手,从网点改造到上门服务,从专线守护到反诈拦截,用一个个真实案例与扎实数据,推动适老化服务提质升级,书写“金融为民”的暖心答卷。

## 硬件“微改造”筑牢适老“基础盘”

走进海南农商银行任意网点,“适老化”细节随处可见:入口无障碍通道平缓宽敞,等候区“爱心座椅”软包舒适,老花镜、放大镜、急救箱等设施触手可及,台阶、斜坡处的“小心地滑”“小心台阶”标

识醒目温馨。

针对老年人“看不清、找不到”的痛点,海南农商银行完成自助设备“大字关爱模式”全覆盖,累计改造ATM机1038台、智能服务终端507台,网点覆盖率达100%。同时,尊重老年客户传统习惯,保留纸质存取款、存单支取等服务,配备“零钱包”、开通残损币兑换绿色通道,精准适配老年人小额交易需求。

## 服务“沉下去”跑出便民“加速度”

“没想到银行能上门办卡,太贴心了!”海南农商银行琼中南方支行的客户盘女士感慨道。她的母亲因腿脚不便无法到网点换社保卡,该支行主动携带移动终端上门,全程陪同办理,让老人足不出户享服务。

针对行动不便老年群体,海南农商银行推出“上门+视频”服务模式,2025年累计提供上门服务2382人次。线上服务同步“适老”:客服热线96588开通60岁以上客户“老年人专线”,使用预留手机号拨打96588按3号键即可直通人工。2025年“老年人专线”服务量达18492人次,同比增长50.82%。客服人员用缓慢的语速和通俗的讲解,让电话线成为“暖心线”。

## 守护“钱袋子”织密金融“安全网”

“要不是你们拦着,我的养老钱就没了!”澄迈的王大爷至今心有余悸。此前他执意转账43000元给视频平台“大师”进行“付费改命”。大堂经理察觉异常后报警,联合反诈中心耐心劝导,最终帮他保住积蓄。

类似的“金融卫士”故事不断上演:海南农商银行陵水支行员工连续数小时完成受潮虫蛀残币的清点、拼接与核验工作,为老人全额兑换5000元现金;海南农商银行海口滨江支行大堂经理主动引导年事已高的陈老先生办理存款,获老人当面点赞;海南农商银行昌江石碌支行工作人员耐心地为老人办理社保卡公交功能,被称赞“服务态度最好”;海南农商银行五指山支行工作人员蹲下身子,倾听解答“候鸟老人”的问题……

从海口到昌江,从厅堂到家门,适老化服务正成为海南农商银行“我为群众办实事”的亮丽名片。截至目前,海南农商银行已完成所有网点爱心窗口、便民设施配置,推广“陪伴式”服务、手机银行“关爱版”,常态化开展反诈宣传。

# 践行“三实精神”出实招 邮储银行东方支行获评全市“优秀”

□ 本报记者 洪佳佳 通讯员 郭小露 蔡克明

2025年以来,邮储银行东方支行深入贯彻落实邮储银行海南省分行工作部署,始终坚持“三实精神”,即“出实招、服务实体经济、见实效”,主动融入东方市“5+3”大突破发展战略,在重点项目、普惠金融、乡村振兴、实体经济等领域持续发力,为地方高质量发展注入强劲金融动能。凭借扎实的工作成效,该行在2025年全市金融机构综合评定中获评“优秀”等级。

## 服务园区融资 实现“三方共赢”

针对东方某园区开发企业资金回笼慢、入驻企业自有资金不足等问题,邮储银行东方支行创新推出以“工业上楼”项目厂房为载体的“法人按揭贷款”方案,

成功授信7700万元。

这一举措不仅为入驻企业提供了购置厂房的资金支持,也加速了开发企业的资金回笼,实现了“入驻企业-开发园区-金融机构”三方共赢。

## 护航招商项目 专项授信快速落地

围绕全市重点招商引资企业,邮储银行东方支行依托政企联动招商平台,建立“一对一”专属金融服务机制。例如,重点招商企业某自动化科技公司计划投资6000万元新建标准化厂房。得知企业面临异地扩产带来的资金压力后,该行迅速对接,并前往外省核查其原有生产基地经营情况,同步开通绿色通道,采用平行作业模式压缩审批时间。

目前,该企业2000万元厂房建设贷款已全额获批,其中1110万元顺利投放。该笔贷款具备利率优惠、期限灵活、分期还本付息等特点,有效地缓解了企业前期建设资金压力。

## 政企联动深挖需求 赋能本土企业

近两年,东方市委、市政府累计向邮储银行东方支行推介本地企业客户4680户。该行深挖骨干企业和重点产业项目融资需求。截至目前,该行累计为57家本地企业完成授信投放,总规模达1.6亿元。

在建筑、现代农业、精细化工等支柱产业领域,该行精准对接头部企业及专精特新企业:为东方某建筑公司授信

3000万元;为某鳄鱼养殖公司、某玻璃生产企业等省内龙头企业及“专精特新”制造企业授信1300万元;为某果蔬基地、某华侨农场水果深加工等市级农业重点项目分别授信200万元、330万元,有力助推地方特色产业转型升级。

## 深耕普惠金融 破解“小微”融资难题

聚焦小微企业“轻资产、缺抵押、周转难”的痛点,邮储银行东方支行组建3支普惠客户经理服务队伍,实行片区包干、网格化全域走访,全面摸排商贸流通、轻工制造、热带特色种植养殖等领域经营情况及资金需求。

截至2026年5月,该行累计为36户小微企业发放普惠贷款4765万元。

# 海口秀英区水稻完全成本保险 覆盖率创新高

本报讯(记者 洪佳佳)近日,中国太保产险海南分公司顺利完成海口市秀英区水稻完全成本保险承保工作,全区参保覆盖率首次突破80%,创下历史新高。此次承保覆盖1858户农户,为9206.12亩水稻提供377.5万元的风险保障,全周期护航水稻生长,稳生产、保丰收、助增收,用实实在在的保险保障,把农业生产的底子打牢。

本次保险工作的高效推进,离不开政企协同的支撑。在海口市秀英区政府统筹部署下,中国太保产险海南分公司主动联动区财政局、区农业农村局及各镇政府,构建政企联动工作机制,成立专项服务小组,精准摸排辖区水稻种植户需求,简化投保流程、提升服务效率,推动惠农保险政策精准直达农户,切实把

政策红利转化为保障农业生产、助力农户增收的实际成果。同时,公司聚焦农业保险数字化转型,创新推出“卫星遥感+无人机+智能化承保系统”服务模式,依托高精度卫星开展全域地块排查、无人机实地精准核赔、智能平台快速录入信息,实现地块信息、农户信息与投保数据的精准匹配,大幅提升承保工作的精准度与效率,优化农户投保体验,以科技赋能农业保险高质量发展。

中国太保产险海南分公司相关负责人表示,将持续深耕海口农业保险市场,紧扣本地农业产业发展需求,不断优化保险产品与服务体系,增强风险保障能力,以优质高效金融服务,守护农业生产、保障农户利益,赋能海口农业现代化与乡村振兴,绘就农强民富的新图景。

## 广告



中国建设银行  
China Construction Bank

## 建行“建易贷”,乐享易生活

### 一、什么是“建易贷”

“建易贷”是建行面向目标单位公积金缴交客户发放的用于日常消费的信用贷款,线下受理,线上审批、支用、还款等。

### 二、“建易贷”的产品优势

- 1.利率优:年化利率最低可至3.4%(单利)。
- 2.额度高:目前最高可贷款50万元。
- 3.期限长:最长可贷款60个月。
- 4.流程简:纯信用、无抵押、免担保,携身份证证一站式办理。
- 5.灵活用:在线支用,等额本息/随借随还任意选。

### 三、产品要素

1.办理对象:建易贷主要面向目标单位入职满一年以上(含)的职工。目标单位主要

包括以下类型:政府机构及事业单位类,金融行业,卫生行业,教育行业,集团类客户和收入稳定、管理规范,且与建行保持长期合作关系对公单位。

- 2.年龄要求:20-65周岁。
- 3.提前还款:无违约金。
- 4.办理区域:全省建设银行网点均可受理。

### 四、温馨提示

- 1.建行“建易贷”资金只能用于消费,不能用于购房、投资。
- 2.建行不会因为办理“建易贷”向您收取费用,也不会委托中介机构或个人代理向您收取费用。
- 3.理性消费,量力而行,珍爱征信。
- 4.陌生电话需警惕,请勿向陌生人转账,保护财产安全,谨防诈骗。