

工行海南省分行金融服务送上门 特事特办暖人心

在海南，银行工作人员携移动设备穿梭于社区楼宇间的身影，正生动诠释着金融服务温情的延伸。秀英海垦路支行与文昌清澜支行近期的“特事特办”服务，以打破常规的主动作为，将柜台延伸至客户家中，为无法亲临网点的特殊群体送去了金融服务的便捷与温度。

秀英海垦路支行近日接到了一通焦急的求助电话，一位八旬老人因身体原因多年卧床，并且遗忘了存折和存单密码，近期急需重置以支取资金。面对老人的特殊困难，该网点高度重视，迅速启动“特事特办”服务机制。该网点工作人员按照约定时间前往老人家中，完成老人身份及亲属关系、意愿确认等一系列核验流程。完成核验后，陪同老人授权家属返回网点，高效完成了密码重置。这份及时的帮助解了老人的燃眉之急，也赢得了家属的信任。

无独有偶，文昌清澜支行近日也迎来了一位忧心忡忡的客户，其90岁高龄的母亲常年卧床，急需激活社保卡，且原有的工资卡也已过期。该网点负责人了解情况后，立即决定开辟绿色通道。当日下午，客户经理与负责人携带设备登门，当面确认了老人的真实意愿并履行必要手续。在老人明确委托下，由其子女返回网点代为办理后续流程。考虑到换卡制卡需要时间，在新卡寄达网点后，工作人员再次主动登门，现场为老人办理了新卡启用业务。工作人员细致周到

的服务，让老人感动不已，连连称赞银行的贴心关怀。

这两次跨越柜台的“特事特办”并非个例，而是工行海南省分行众多温情服务的一些缩影，是“以客户为中心”服务理念的生动画照。面对老年、行动不便等特殊群体的切实需求，该行辖内网点均展现出了高效的协同响应能力，从前端决策启动上门服务，到中端人员精准核实、规范操作，再到后端业务顺畅办理，各环节无缝衔接，在确保合规与资金安全的前提下，最大程度解决了客户的急难愁盼。家属的存款支持、老人的声声感谢，正是对这种“特事特办、急事急办”人性化服务的高度认可。

未来，该行将继续主动延伸服务触角，将标准化服务转化为适配个体需求的个性化关怀，用心解决特殊群体的难题。将持续深化服务意识，优化服务流程，以更加贴心、专业、高效的服务。为特殊群体架起金融服务“连心桥”。金融服务，正以其不断拓展的边界和适配不同需求的温度，在椰城谱写着便民利民的新篇章。



工行海南省分行文昌清澜支行开辟绿色通道，主动上门为九旬老人服务。



工行海南省分行秀英海垦路支行启动“特事特办”服务机制，主动上门为老人服务。

工行海南省分行深化存款保险宣传 筑牢金融安全屏障

为深入践行金融工作的人民性，切实提升社会公众对存款保险制度的认知度，保障金融消费者合法权益，营造安全稳定的金融环境，工行海南省分行积极部署，辖内各支行广泛开展形式多样的存款保险宣传活动，将国家金融安全保障的“稳定剂”送达群众身边。

秀英政务中心支行充分发挥营业网点主阵地作用，在显著位置摆放宣传折页、循环播放宣传视频，大堂经理与客户经理则主动向办理业务的客户发放普及资料，用通俗易懂的语言详细讲解存款保险的核心概念，引导客户正确认识存款保险对存款安全的保障作用。除此之外，该行宣传触角也积极延伸至网点之外，组织员工深入周边社区、商户，在社区广场、商业街等区域通过悬挂横幅、设立咨询台等方式进行宣传。并结合具体案例，清晰阐释存款保险作为国家保障存款安全重要举措的意义。

三亚保亭支行开展宣传前组织全员深入学习《存款保险条例》，让员工熟知此项政策。在宣传形式上，支

行采取“阵地+外拓”双线并行策略，一是在营业大厅醒目位置悬挂横幅、张贴海报、播放LED标语，大堂经理化身“金融知识讲解员”，利用客户等候间隙开设“金融微课堂”，并使用海南本地方言及黎语，亲切解答“什么是存款保险”“保障哪些范围”“保费谁承担”等核心问题；二是组建多支柔性宣传小分队，深入社区、农贸市场、乡镇集市、景区等人员密集区域开展“面对面”精准宣讲，特别针对老年群体、农户、个体工商户等，耐心讲解存款保险的保障功能，有力破除认知误区。在内容上，支行聚焦公众关切，明确阐释存款保险覆盖人民币及外币存款、最高50万元偿付限额、保费由银行缴纳储户无需付费等

要点，并结合真实风险案例警示非法集资与高息陷阱，强化“存款安全有保障，选择银行需正规”的理性理念。

此次系列宣传是工行海南省分行履行大行责任、守护百姓“钱袋子”的生动实践。未来，该行将持续深化辖内网点的存款保险宣传长效机制，将其有机融入日常金融服务，不断创新宣传形式与载体，拓展覆盖广度与深度，致力于将金融知识普及常态化。通过组织各类金融知识宣传活动，为维护区域金融稳定、促进经济社会发展、构建和谐安全的金融生态环境，共同筑牢海南自贸港金融安全屏障贡献工行力量。