

深耕适老服务 传递金融温度

——建设银行海府支行“健养安”品牌守护银发幸福

作为建行首批“健养安”养老金融特色网点,同时荣膺“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”,建行海府支行立足区域实际,联动多方力量,构建起常态化、立体化的养老金融服务体系。从“厅堂服务”到“主动深耕”,建行海府支行以有温度、有精度、有深度的生动实践,诠释国有大行“金融为民”的使命担当,致力打造区域养老金融生态示范标杆。

□邱求琳 谢思婕



建行海府支行举办“暖阳服务日”主题活动,现场开展养老规划、资产配置等金融知识宣讲。

C 专业赋能 搭建综合服务平台

强化适老金融服务,有温度更要有力度。建行海府支行从养老资金规划、资金安全守护、智能技术应用三个维度发力,将养老金融服务从单一业务办理升级为全链条、多维度的综合支撑体系,让老年人既“放心”更“舒心”。

在养老金融供给端,建行海府支行多措并举,设立养老金融专区,提供养老规划、资产配置等专业咨询,助力长者科学管理“养老金”;聚焦养老理财陷阱、虚假保健品推销、冒充亲友诈骗等常见套路,通过情景模拟、案例分析深入普及防骗知识,筑牢资金安全防线;手把手指导老年人使用手机银行大字模式,跨越“数字鸿沟”,畅享便捷线上服务。

固化每月“暖阳服务日”机制,形成

“文化馆驻点服务、网点专场体验、上门便民服务”三维服务模式,2026年以来已开展6场主题活动,老年客户参与近千人次。日常服务中,建行海府支行以耐心细致服务赢得老年客户高度信任,逐步形成“服务聚人心、口碑促生态”的良好格局。

从“百佳网点”到“健养安”特色网点,建行海府支行始终立足老年客群金融需求,以贴心、暖心、安心的金融服务守护银发幸福晚年。下一步,建行海南省分行将持续深化品牌共建,延伸银发服务触角,打造可复制、可推广的适老样板,持续扩大建行“健养安”惠民品牌影响力,为养老金融事业贡献更多建行力量。

A 空间焕新 拓宽多元服务场景

从适老硬件改造到服务维度延伸,从传统银行网点到区域养老金融平台,建行海府支行以物理空间为载体,以资源整合为纽带,将金融服务嵌入老年群体的生活场景,实现从“单一网点”向“多元生态”的跨越升级。

无障碍通道、适老专属柜台、老花镜、放大镜、爱心座椅——走进建行海府支行营业部,每一处适老化细节皆传递着关怀。硬件升级仅是起点,建行海府支行还将服务触角延伸至社区、文化场馆与养老机构。

建行海府支行与海口市某区文化馆建立深度共建机制,借力这一老年公共文化核心阵地,将金融服务嵌入银发群体的日常生活。该文化馆集聚52支中老年文艺团队、1800余名固定参与活动的银发客群,为适老服务常态化开展提供了坚实的客群基础和稳定的活动阵地。

与此同时,建行海府支行持续拓宽服务维度,已与多家当地知名养老机构对接,探索“金融+专业机构”协同服务新模式,着力打造区域养老金融服务生态圈。

B 客群细分 精准服务养老需求

社区居家、机构养老、旅居养老,三类场景三种需求。建行海府支行因地制宜、分类施策,将适老化服务送到有需要的老人身边,让金融关怀因人施策、精准触达。

面向社区居家老人,建行海府支行通过派员驻点文化馆、走进大同街道养老社区、深入万绿园太极拳活动现场等方式提供金融服务,将金融科普、反诈防骗、智能设备教学送到老人身边。面向机构养老长者,建行海府支行服务团队携带移

动设备主动上门,为高龄、失能、行动不便的老人办理存折密码重置、信息核验等业务,打通适老金融服务的“最后一公里”。面向海南旅居养老的“候鸟”客群,建行海府支行依托“椰风暖阳”系列活动,为其提供优质高效的金融服务。

截至2026年7月末,建行海府支行累计服务老年客群近2万人,养老客群资产规模达10.87亿元。服务覆盖面持续扩大,银发群体的获得感和满意度稳步提升。

【专题】



建行海府支行以“全国老年人太极拳大联动”公益活动为契机,开展适老惠民志愿服务。

海南银行保亭支行 服务护航嬉水节 便民金融传暖意

近日,“浪漫七夕,仙来保亭”2026年海南七仙温泉嬉水节在保亭黎族苗族自治县举办。海南银行保亭支行主动部署,靠前服务,组建志愿服务团队,以全方位服务保障节庆活动有序开展,进一步提升市民游客参与体验。

在综合服务点,该行志愿服务队贴心地为市民游客赠送暖心姜茶、矿泉水,发放雨衣、护目镜等实用嬉水物资;同时积极开展金融知识宣传普及工作,围绕反诈防骗、反假货币、存款保险、反洗钱等重点内容,向市民

游客普及基础金融知识,耐心解答各类金融咨询,并提供路线指引、活动咨询等暖心服务。

在营业网点,该行设置服务专区,免费向市民游客提供临时休息、饮水、充电等多项便民服务,用点点滴滴关怀传递金融暖意,切实把金融为民理念落到实处。

海南银行保亭支行将不断延伸服务触角,创新服务方式,优化服务内容,以更优质、更贴心的服务助力保亭黎族苗族自治县文化旅游产业发展。(黎伟宇)

海南银行海口椰海支行 主动上门兑残币 金融服务零距离

一堆褶皱破旧的残币,一个无人看店、抽不开身的店主,曾让这笔钱在小卖部里积压许久。海南银行海口椰海支行在走访周边商户时,敏锐捕捉到小卖部店主“残币兑换难、门店抽不开身”的急难愁盼。近日,该行主动将柜台“搬”到商户店门口,用有温度、零距离的金融服务,打通便民利民的“最后一公里”。

该小卖部店主长期独自看店,日常售卖零食、日用品、代收水电费,现金流零散,常年累积了大量破旧、褶皱、局部破损的人民币。店主表示,自己一直不清楚残币可以正规兑换,且门店无人值守、抽不开身,长期以来只能将残币妥善存放,迟迟无法处理。

了解到这一情况后,为切实解决商户难题,海南银行海口椰海支行工作人员主动上门开展残币兑换服务。工作人员耐心细致地逐张清点商户积攒的各类残币,严格按照中国人民银行残币兑换标准,区分全额兑换、半额兑换标准,精准核算金额,高效完成残币回收、清点、兑换全流程服务,让商户足不出户就兑换到了崭新的完整货币。

兑换服务之余,该行工作人员还借此契机,开展面对面金融知识科普。针对个体商户日常现金收付量大、易接触假币、残币的特点,现场为店主详细讲解残币兑换标准、兑换流程,明确告知哪些破损币可全额兑换、哪些可半额兑换,破除商户“残币无法兑换”的认知误区。同时,手把手教学新版人民币识假、辨假技巧,讲解现金收付中的防骗、防假常识,提醒商户日常收付款时仔细核验,杜绝收到假币、变造币,守护自身经营财产安全。

“太贴心、太方便了。”小卖部店主对该行的暖心上门服务连连称赞。

小小残币,彰显民生温度。此次暖心服务,不仅切实解决个体商户的经营痛点,更有效普及了人民币反假、残币兑换等基础金融知识,切实提升商户的金融获得感、幸福感和安全感。

下一步,海南银行海口椰海支行将主动延伸服务触角,常态化开展商户上门走访、残币兑换、金融知识普及等便民活动,以有温度、有品质的服务,守护群众及商户的“钱袋子”。(毛姝颖)

兴业银行海口分行 康养休闲“森”呼吸 金融课堂进雨林

为感恩回馈长期信任、相伴同行的老年客户,进一步提升高净值老年客群专属服务体验,近日,兴业银行海口分行组织“雨林‘森’呼吸 消保护航养老安”热带雨林康养答谢之旅。邀约老年客户走进天然生态雨林秘境,沉浸式开启一场集自然康养、生态休闲、金融守护于一体的高品质专属客户活动。

本次活动,该行全程精细化统筹安排,从出行接送、路线规划、安全保障、随行陪护、后勤补给等各个环节层层把关,提前排查安全隐患、制定完善出行预案,全力为老年客户打造安全舒适、轻松无忧的高品质康养行程,让长者在远离城市喧嚣的山林间彻

底放松、静心休憩。

活动途中,工作人员全程贴心随行,耐心陪伴老年客户漫步雨林栈道、观赏原生态雨林景观,深度体验天然森氧洗礼。大家缓步山林之间,呼吸清新空气,观赏层层叠叠的绿意山林,在静谧清幽的自然环境中舒缓身心压力、调节身心状态,尽情感受大自然的治愈力量,沉浸式体验康养休闲的美好生活方式。

康养休闲之余,该行同步落地场景化金融教育宣传服务,将金融知识普及融入旅途点滴。针对老年客户日常生活中关心的金融问题,重点讲解养老投资防骗技巧、高息陷阱识别、非法集资特征、陌生来电与链接风险、银行卡

安全用卡常识等实用内容。同时一对一耐心解答老年客户关于养老资产规划、稳健理财配置、闲置资金打理、金融产品选择等疑问,帮助老年人精准避雷、科学理财、安心守富。

长期以来,兴业银行海口分行始终坚持“金融为民、服务暖心”的初心,尤其聚焦老年群体的真实需求,兼顾财富守护、生活陪伴、康养服务、精神关怀,让养老金融不止有专业,更有温度。本次雨林康养答谢活动,既是对老客户长久支持的真诚回馈,也是该行多元化适老服务的生动落地,有效丰富了老年客户的精神文化生活,进一步筑牢老年客户的金融安全防线。

(孙大鹏)

兴业银行海口分行 山水雅境润身心 金融消保护晚晴

问道山水雅境,体悟千年文脉,守护养老安康。为丰富老年客户精神文化生活,进一步深化高品质、有温度的适老服务体系,近日,兴业银行海口分行举办“问道文笔峰 消保安愉伴晚年”传统文化康养主题沙龙活动。邀约老年客户走进定安县海南文笔峰盘古文化旅游区,在山水雅韵、国学文脉中,

静心体悟养生智慧,感受传统文化魅力。

文笔峰集山水风光、道家文化、国学养生、传统礼制于一体,拥有深厚的历史底蕴与康养文化内涵,是静心修身、颐养身心、体悟国学的胜地。本次活动,兴业银行海口分行高度重视客户体验,全程细致统筹行程安排,兼顾舒适性、安全性与体验感,从出行往返、现场引导、行程讲解、随行陪护到贴心后勤保障,每一处细

节都精心打磨,全力为老年客户营造轻松雅致、舒心惬意的文化研学之旅。

活动现场,该行工作人员带领老年客户缓步游览文笔峰特色人文景点,细致讲解景区千年历史渊源、道家养生理念、传统修身之道与中华优秀传统文化。大家漫步青山绿水之间,驻足古典亭台楼阁之中,沉浸式感受山水清幽之美与传统文脉之韵,静心聆听养生文化知识,在繁忙日常生活之外,为身心留白、为生活添雅,充分满足老年客户对精神文化生活、康养修身生活的美好追求。

在文化研学、康养静心的同时,兴业银行海口分行同步开展金融教育宣传工作,将财富守护服务贯穿活动全程。结合当下养老金融领域的新型诈骗套路与风险难

点,该行工作人员针对性讲解老年群体如何守护个人养老资产、如何辨别虚假养老投资、如何远离非法金融活动,细致科普正规养老金融产品特点、稳健理财逻辑、个人信息保护技巧,破除老年客户投资理财误区,引导大家理性投资、审慎理财、安全守富。

兴业银行海口分行始终深耕养老金融赛道,不止为老年客户提供专业稳健的财富管理服务,更持续关注长者精神需求、文化需求、康养需求、生活需求,以多元场景服务丰富晚年生活、守护晚年安康。

本次文笔峰文化雅集活动,成功将传统国学康养文化、沉浸式山水休闲体验、精准金融消保服务深度融合,让老年客户在游玩中修身静心、在聆听中学有所获、在陪伴中感受温暖。(孙大鹏)



海南农商银行 消保宣教IP “海保仔”发布



近日,海南农商银行金融宣教大家庭迎来新成员——消保宣教IP卡通形象“海保仔”正式发布。肩负“HAI消保守护美好生活”的使命,陪大家一起学金融、懂金融。

说起“海保仔”名字的由来,其中“海”——体现海南农商银行扎根海南自贸港的地域根脉,在浩瀚金融海洋中乘风破浪;“保”——展现海南农商银行做好金融消费者权益保护的责任与使命;“仔”——海南本土亲切的称呼,一声“海保仔”,瞬间拉近与金融消费者的距离。

“海保仔”是温暖可靠、聪慧灵动的金融消费者权益守护者,传播金融知识,释放守护光芒。

仔细看可以发现“海保仔”身上藏着许多巧思:叶脉纹路是它吸收金融知识养分的通道;“责任蓝”“诚信白”“热情红”等主色调,分别传递守护、诚信与可靠信赖的消保理念。

“海保仔”的诞生,是海南农商银行践行金融为民初心的用心实践。未来,“海保仔”将活跃在海南农商银行消保宣教的各个场景中:手机屏幕里,它在金融知识短视频中为大家划重点;网点厅堂里,它在公众教育区陪大家学习;周边物料上,它让金融知识变得可爱可亲;线下活动中,它走进社区、校园、乡村、商圈、企业,面对面传递守护的温度。

“海保仔”是海南农商银行陪伴在客户身边的消保小卫士,带领大家一起学金融、懂金融,共同维护自身的合法权益。(陈奕含)