

中国民生银行

社区金融成就家门口幸福生活

免费代打印、拍摄全家福、快递代收、义务跑腿、牙科义诊、手机使用小课堂、防诈骗小课堂、亲子财商小课堂……这些细碎而温暖的服务，来自于遍布全国的1200余家中国民生银行社区支行。

服务实体经济、服务普惠民生，是商业银行的重要使命。作为国内探索社区金融的先行者，民生银行于2013年率先在国内设立社区支行。10年来，民生银行社区支行肩负着打通金融服务最后一公里使命，深深扎根社区，成为践行金融的政治性、人民性、服务广大客户特别是老年群体和新市民群体的基本阵地。

年复一年，日复一日，民生银行社区支行充分发挥地缘优势，积极融入社区生活服务场景，以惠民、便民、利民为社区服务出发点，广泛提供金融与非金融服务，积极回应人民对美好生活的向往，不断优化提升家门口的银行贴心体验，成为居民们的好邻居、好帮手，写下了无数感动人心的温情故事，赢得了社会各界的广泛赞誉。

真情送进养老院

成立于2013年底的民生银行南钢社区支行，坐落于江西省南昌市青山湖区南钢大道上，附近有一家养老院。社区支行员工在一次上门服务后，与养老院里老人们的交流互动日益增多。现在，养老院里老人们称，社区支行工作人员“不是亲人，胜似亲人。”

2022年10月的一天，民生银行南昌南钢社区支行工作人员拨打了客户金叔叔电话，询问他的近况。金叔叔告诉工作人员，自己和老伴年纪大了，腿脚不便，已经搬到了养老院居住，还询问以后是否能够提供上门服务。工作人员询问了详细地址，当天就来到养老院看望金叔叔。

养老院里，金叔叔热情地与工作人员拉起家常，金叔叔表示，家里有2个孩子，都在外地成了家。社区支行工作人员听后，反复宽慰老人并表示以后有任何需要都可以联系他们。

在以后的日子里，工作人员主动询问金叔叔和老伴是否需要帮助，并置办一些生活必需品给他们送去。在这个过程中，社区支行工作人员与养老院的其他老人也成了亲近的朋友。他们大多都是子女不在身边，没人照顾。每当社区支行的员工前来探望时，他们都会拉起员工的手聊很久。“每次这些年轻人来，都能热闹好一阵。我们都是他们的忠实粉丝！”养老院的老人们说。

为了丰富老人们的生活，临近春节时，社区支行员工精心挑选礼品，为老人们举办一场特别的春节联欢会，还邀请老人们来到社区支行网点，准备了套圈、猜灯谜等小游戏，和大家共度佳节。金叔叔亲自提笔，给社区支行员工们每个人写了一幅对联。

“作为社区网点，我们与客户之间并不只有业务往来的关系，更多的是给社区居民带去爱与关怀，我们是朋友、是邻居、更是家人。”南钢社区支行相关负责人说。

南钢作为城中村，青年人大多外出打工，南钢社区支行的客户群体以周边中老年和工人为主。每逢节假日或重要日子，南钢社区支行都会在网点或者社区举办庆祝活动，增加节日氛围；针对老年人不会用手机、不会网上购物等问题举办专场讲座，提高老年人的法制意识和识骗防骗能力；每月定期开展DIY棉花糖、趣味套圈等娱乐活动，增加活动趣味性，拉近与老人之间的距离。

从2013年到2023年，是风雨同舟的10年，也是充实精彩的10年，南钢社区支行在南钢生根发芽，茁壮成长。

“我们始终相信真心换真心，今天又是另一个崭新的开始，我们初心如磐，满怀期待，将坚守‘服务大众，情系民生’的使命，真情服务每一位客户。”南钢社区支行相关负责人说。

爱心休息站

“每次累了都能到民生银行去休息。真的很感谢他们，每次都能帮我把问题解决了。”今年62岁的杨阿姨指着民生银行神仙树大院社区支行门口的“户外工作者爱心休息站”说道。

杨阿姨是街道环卫工人，主要负责民生银行神仙树大院社区支行门口街道的清扫工作，社区支行周经理偶然结识了她。当时杨阿姨的银行卡在微信上被扣了2笔款，查不到扣款明细，不太懂微信的杨阿姨心急如焚，抱着试一试的心态向民生银行神仙树社区支行寻求帮助。

支行工作人员了解情况后，随即陪同杨阿姨到他行营业网点打印交易明细，仍然查询不到交易对象，便协助杨阿姨联系客服热线。支行员工通力合作，了解到是杨阿姨的银行卡在8年前绑定了QQ快捷支付，并在近日发生了扣款。担心杨阿姨不明白，支行员工便把详细情况写下来交给杨阿姨。最终，杨阿姨查清了扣款原因，并及时终止了此项业务的持续扣款。

“您以后有问题可以来找我，您累了，外面下雨或太热，都可以来休息。”社区支行周经理对杨阿姨说，民生银行可以为户外工作者提供休息的场所。

一周后，杨阿姨前来办理了一张民生银行卡，她在民生银行神仙树大院社区支行感受到了不一样的服务。“员工服务热情，业务熟练，还随时可以来休息，喝热水，为民生银行的优质服务点赞！”杨阿姨逢人便夸。



中国民生银行南昌南钢社区支行定期举办特色活动，拉近与老年群体的距离。

主动上门 方便老人

“民生小伙子，太感谢你了，你们提供的上门服务大大方便了我们的腿脚不便的老年人，民生银行服务太好了！”让杜爷爷不停称赞的“民生小伙子”，是民生银行成都崇州新城小微支行的服务经理小易。

杜女士是杜爷爷的女儿，2021年5月底，杜女士公司着急办理收款二维码，小易通过了解为其快速办理了业务，杜女士很是感谢。在了解到杜爷爷想要购买大额存单，但是90岁的杜爷爷行动十分不便，小易当即提出可以提供上门服务。杜女士很是意外，惊讶地说道：“你们服务实在太到位了。”在杜爷爷家里介绍完大额存单以后，杜爷爷很是认可，便很快地为其开卡。随即，杜爷爷在家用电脑上登录了民生银行网上银行，办理了大额存单。在此后的一年里，银行服务经理小易多次上门服务，得到了杜爷爷的充分认可。

细致入微 贴心送卡

前不久，客户刘大爷像往常一样来网点ATM自助区域查询工资卡到账余额，由于没有及时取走卡，导致卡被吞进自助机具，刘大爷当时十分着急。工作人员赶紧上前了解情况，得知银行卡是刘大爷老伴的工资卡，但是老伴腿脚不方便，无法下楼。

工作人员协助刘大爷拨打民生银行热线95568，并与支行取得联系，进行特殊报备，准备上门核实送卡。根据相关规定，本人无法到营业网点办理业务的，需采取双人见证的方式，与本人进行核实，签署授权书，才能交付银行卡。考虑到老人的身体状况，安居东城社区支行的员工留下老人的联系方式和家庭地址，主动提出尽快派工作人员上门核实，方便老人尽早拿回银行卡。

次日，安居东城社区支行工作人员马不停蹄地来到刘大爷家，进行双人核实的上门服务。用自助机具给刘大爷老伴做完人脸识别后，在银行员工的耐心帮助下，被吞的银行卡顺利交付给刘大爷老伴手中，刘大爷跟老伴对安居东城社区支行热心高效的服务表示赞许。

心系群众 春风化雨

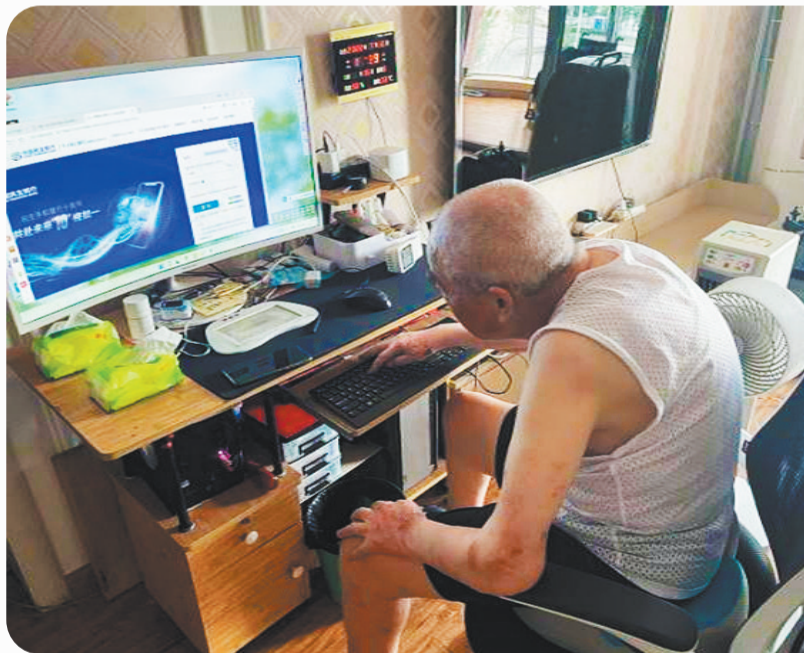
一天午后，民生银行邯郸彭东社区支行员工像往常一样，紧张而有序地忙碌着。一辆电动三轮车停在社区支行门前，一位大姐匆匆地从电动三轮车上下来，咨询需要开立银行卡，领取残疾人补贴，而三轮车上的大哥因行动不便无法自行走进大厅。

彭东社区支行员工了解情况后，立刻来到电动三轮车前，在户外完成了银行卡和业务办理。办理完后，工作人员递给客户银行卡，并告知：“把卡号报给村里就能正常发放补贴了。”

大哥向工作人员连声道谢，贴心热心的服务得到了大哥及其家属的肯定和信任。小小的举动，感动了客户，拉近了银行与客户之间的距离。

社区支行的日常工作平凡而简单，就在这日复一日的迎来送往中，社区支行每一位员工坚持以务实求真的态度对待工作，以春风化雨的服务对待客户，用行动诠释着“以客户为中心”的真正内涵。

(数据来源:中国民生银行股份有限公司)



中国民生银行成都崇州新城小微支行服务经理上门指导杜爷爷操作网银。



中国民生银行邯郸彭东社区支行员工到户外为客户开立银行卡。

民生银行北京新景家园社区支行

搭建连接老年人生活的桥梁

“老年人群其实很需要社会关注和关爱。很多独居老人因为缺少关爱，所以才会出现一个又一个以老年人作为目标的诈骗案例。在我们社区支行，老年客群占比很高，如何服务好周边的老年居民是我们一项很重要的工作。”民生银行北京新景家园社区支行行长说道。

深入社区的社区支行，是一座连接老年人生活的桥梁。成立10年来，新景家园社区支行联合居委会、物业等，定期组织专题活动，如每逢节假日，邀请居民们参加应景的节日活动、手工活动等，同时也会不定期地开展反诈、防范非法集资、保护消费者权益等内容宣传，不仅丰富老年居民的生活，还能及时帮助他们识破身边的骗局，因此得到了居委会和物业的认可和支持。

2022年7月，新景家园社区支行组织金融知识安全宣讲时，接到居民赵叔叔的咨询称，有一家商户正在利用低价购物，吸引居民充值会员卡购买羊奶粉。赵叔叔不知是否靠谱，于是便向社区支行员工求助甄别。为了辨别真伪，社区支行员工利用工作之余走访商户，同时向周边居民了解情况，终于摸清了商户的套路。原来，商户以领取免费鸡蛋、蔬菜等物品为噱头，引人来参加保健课。讲课途中夸大羊奶粉的优势，以“健身健体、包治百病”等宣传语吸引老年客户，现场设置砸金蛋、买一送一、买就送等活动，吸引居民充值会员卡，金额从399元至39999元不等。虽然社区支行员工做了走访和调研，但无实质的证据证明此公司涉嫌违法

行为，工作人员只能单方面提示客户注意资金安全，对来社区支行办理业务的居民进行口头提示，并发放防诈骗手册。这期间，社区支行员工成功阻止了多位老年客户参与充值会员卡活动，大家纷纷表示感谢。

如今，新景家园社区支行不仅是周边老年居民情感的港湾、是他们学习新事物的课堂、是他们丰富退休生活的场所，更是他们时刻挂念的第二个家。

“我们社区银行的发展离不开叔叔阿姨们对我们的支持和信任，是他们见证了我们一步步的成长。”新景家园社区支行行长强调：“能够得到客户的认可，更加坚定了社区支行员工服务老年居民的义务和责任。”