

民生银行社区金融十周年

民生银行社区金融：便民 利民 暖民心

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”的使命，深深扎根在社区之中，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、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”的贴心体验，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。

更近距离 更暖服务

一面锦旗一封信
一份肯定一份情

“家门口”年审老年乘车卡

“民生银行做了好事呀，让我们这些腿脚不便的老年人免去了远跑年审卡的麻烦，为这些社区支行工作人员点赞，他们辛苦了。”

“是啊，这些年轻人真不错，民生银行值得信赖。”

4月的一天，民生银行福元路社区支行大堂内，老人们手中拿着老年乘车卡有序的排着队，银行工作人员面带微笑，耐心帮助老人年审乘车卡，从人群中不断传来对民生银行称赞和肯定的声音。

自2019年开始，民生银行福元路社区支行通过免费代缴天然气、暖气费等便民服务为周边居民提供生活便利，不时地会走进周边小区内为业主免费代缴天然气，得到了周边居民不少的好评。

进入2020年，当该行员工得知老年人的乘车卡需要年审，且官方的年审点又相对较远后，考虑到老年人行动不便，他们第一时间找到周边社区及街道办，主动承担起了为老人年审老年乘车卡的工作，而且这一做就从未停止。

经过周边老年人的口口宣传，每年4月份进店年审的客户较去年都大幅增加。金杯银杯不如周边居民的口碑，很多进店年审的老人都称赞不绝口，称民生银行是一家有温度的银行。

除了为社区居民提供便民服务，民生银行福元路社区支行还注重与社区居民建立亲密的联系，倡导“邻里相助，和谐共处”的社区文化。在春节、中秋、国庆等重要节日，支行会联合物业及社区，主动为广业主带去形式多样的活动和祝福。通过这些活动，工



在福元路社区支行，工作人员正在为周边社区老人办理乘车卡年审

作人员和居民之间的关系更加亲密和融洽，也使支行在社区里及周边树立了一个温馨和谐的形象。

由于长期以来对社区居民的关心和支持，民生银

行福元路社区支行在社区内树立了良好的口碑，赢得了社区居民的信任和支，支行的服务和活动也得到了广泛的认可和赞誉。

常来网点坐坐



福元路社区支行联合物业及社区，为广业主带去形式多样的活动

“每个月来一次民生银行，成了我最开心的事！”年过六旬的老夫妻张奶奶和刘叔叔话语里充满感激。

家住成都幸福彼岸小区的老夫妻在一次遛弯儿时经过了民生银行成都北城天街社区支行，想着购买合适的理财产品，让自己的退休金动起来，于是走进了网点，由此认识了工作人员肖爽。“阿姨和叔叔那天来到网点，咨询了定期存款，阿姨说他们以前一直在其他银行存钱，也没有享受到什么福利，就想多问问，多对比一下。”社区支行经理肖爽回忆起当天的相遇，音画犹新。

“当时我们的存款还没有到期，所以简单的咨询了一下，当时也没有想着把这事定了。也是过了几天之后，我和老伴儿在家想和以前一样通过手机查询医保缴费记录，结果无论怎么操作都查不出来，我们非常着急，就想到了小肖，想着她年轻，肯定比我们老俩儿会一些，看能不能弄好。结果到了那边，小肖一听这事儿5分钟就帮我弄好

了。”张阿姨回忆到不禁露出欣慰的笑容，“女儿在上班的地方离家比较远，来回一趟也不方便，我们不会操作手机，所以遇到手机操作困难的时候就想到离家最近的民生银行寻求帮助。小肖也不厌其烦，每次都帮我们搞好，还细心地教我们怎么弄，特别有耐心。”

“后来小肖跟我说，达标了民生银行的贵宾客户标准，所以资金一到期，我们立刻就来找小肖办好了。”张阿姨开心的说着，刘叔叔也说：“占了小肖不少时间，她从来没觉得我们俩老人麻烦，后来我也干脆开了一张民生银行卡，每个月和老伴儿散步时候过来领这份‘特别惊喜’。”

智能化设备越来越先进的当下，老年人也在努力地追上时代，虽然脚步缓慢，但并未踟蹰不前。民生银行社区支行和手机银行暖心、专业的适老化服务，用真挚和热情，让客户愿意经常来网点坐坐，与客户建立起了心连心的沟通。

定期上门的业余理发师

“小李，姨刚买的水果。我看挺新鲜，你尝尝！”

……

在民生银行沈阳分行惠丰社区支行，赵阿姨几乎每天都会来网点坐坐。

年过古稀的赵阿姨是小区里的名人，她性格开朗、爱好运动，是附近小区太极拳社团的团长。2019年，赵阿姨在太极拳社团好友的推荐下，一起来到惠丰社区支行参加活动。通过短暂的接触，赵阿姨就对这家不太一样的银行产生了好感。

年末，一场突如其来的疫情，让赵阿姨的生活非常不便，赵阿姨和老伴的儿女都在南方，家里的重担全在赵阿姨身上。一次聊天中，赵阿姨说起自己的老伴患有腿疾加上疫情因

素，已经半年多没理发了。社区支行长李哲听完后，立马回家取了理发工具，与赵阿姨一起回到家中，为赵阿姨的老伴理了头发。

自此，盘锦惠丰社区支行行长李哲就充当起了业余理发师，每两个月一次，一直持续到了今天。也从这时开始，赵阿姨把惠丰社区支行的员工们都当成了自己的孩子。

立足社区金融、服务贴近居民生活。非金融活动一直是惠丰社区支行的一大特色，从线上到线下。猜灯谜、做元宵、包饺子、下象棋……精彩的线上线下活动丰富了社区居民的业余生活，也增进了与社区居民之间的距离。养老金认证、水电煤气费、智能手机使用、防范电信诈骗……惠丰社区支行逐渐成了社区这些空巢老人最贴心的朋友。



盘锦惠丰社区支行行长李哲定期上门为老人理发

“雪中送炭”情谊重

“衷心感谢民生银行南京亚东观云国际社区支行叶敏玲对我的帮助，让我终身难忘。”近日，民生银行南京城西支行收到一封老年客户孙先生的感谢信，信中表达了对南京亚东观云国际社区支行热心服务的真诚感谢。

亚东观云国际社区支行自2015年开业以来，一直秉承着“服务大众，情系民生”的使命，用心服务每一位客户。因支行老年客户较多，亚东观云国际社区支行将“金融助老”工作放在客户服务工作首位，始终秉承“以客为尊”的价值观，真正将客户当作朋友与家人，为客户排忧解难。

80多岁高龄的孙先生与老伴居住在附近的小区。孙先生患有糖尿病，需长期服用降糖药物，由于种种原因，家中药物所剩无几，孙先生的子女们住得又比较远。情急之下，孙先生和老伴想到了楼下社区支行一帮热情的孩子们。于是，他们抱着试试看的心情，拨打了亚东观云国际社区支行店员叶敏玲的电话，请求帮助。

叶敏玲接到电话，及时安抚了老人的情绪，还与孙先生进行了微信视频通话，详细了解老俩口的需求与困难后，当即去附近药店采购。由于药物紧张，叶敏玲跑了几家街的药店，终于买到了孙老先生指定的降糖药，当天就送到了孙老先生家中，解决了老俩口的燃眉之急。上门送药的同时，叶敏玲关心地问了老俩口的生活起居，主动提出帮助老俩口采购蔬菜。随后几天，孙老先生通过微信发送“菜单”，叶敏玲每天为其买好菜送到家门口，并贴心地帮助他们清理家中存放的垃圾。

孙老先生的女儿听闻后深受感动，特意送上父母亲手书写的感谢信，表达了对民生银行社区支行工作人员的感谢，称赞民生银行“雪中送炭情谊重”。

老吾老以及人之老。孙老先生只是社区支行几百名老年客户之一，亚东观云国际社区支行这种“急客户所急”的共情服务，让社区居民感受到了民生银行服务的温度与广度，用实际行动贡献着“民生”力量。

小小心意 满满感激

“我平时都是一个人，也不会做什么好吃的菜，大过年的，家里如果煮火锅，可以吃点这个，东西不贵，是我这老头子的一点心意，希望你们收下。谢谢你们了！”

这是过年前的一天，民生银行南昌力高社区支行网点迎来了一位步履蹒跚的白发老人，他手里提着一袋子火锅食材，进来后直接找到工作人员，坚持一定要工作人员收下。

这位老人是力高社区支行附近的居民，经常来办理各项业务，没事也会来社区支行聊聊天，社区支行员工细致入微的服务深深打动着老人。每次前来，工作人员都会主动地上前问候，热情的指导他办理存取款、理财等业务，把这位老人当成自己的亲人。老人年纪大了，行动不便，力高社区支行的员工不厌其烦地为老人服务，给老人倒水，指导他操作手机银行，为他普及使用手机要注意的事项，老人离开网点时，每次都会搀扶他到门口，并扶他下台阶，以防摔倒。除了办理业务，老人每当手机上收到短信，以及任何领取活动的链接等，都会先到网点，找工作人员确认没有问题才会点击。

社区支行客群整体年龄偏大，社区支行工作人员将老年群体作为重点关注对象，写下了不少温情的故事。

3月18日那天，天空下起了蒙蒙细雨，寒风阵阵。民生银行南昌星洲国际社区支行工作人员一抬头，见有位步履蹒跚的老爷爷，他手里拿着一袋热气腾腾的清明果，后面还跟着两位年轻人。进门后，爷爷直接找到工作人员，颤颤巍巍的连声说道：“谢谢你们，你们的真的是太好了。今天我是专门带我家小孩来感谢你们的！”

原来，这位老人前段时间在星洲国际社区支行对面摔倒在地，多亏了星洲国际社区支行工作人员及时扶起。

社区支行工作人员回忆，事情发生在临时黄昏十分，工作人员正在整理网点准备下班，只听外面有人突然大叫一声“不好，有人摔倒了！”工作人员赶忙跑了出去，只见社区支行对面有一位老人躺在了地上，一动也不动，拼命地想挣扎着爬起来，一次次试着爬起来，但每次都爬起来一点又摔倒了下去。

工作人员见此情形，不顾一切飞速地冲了过去，拨开围观的人群，蹲下来急切地问道“爷爷，你还好吧？”见老人点了点头，工作人员接着问：“我现在扶你起来，你可以么？”老人再次点了点头。

见老人神志比较清晰，工作人员连忙缓缓地将老人扶了起来，并扶老人在旁边的椅子上坐下休息，还热心地询问老人身体情况，是否需要就医。对于工作人员的热心帮助，老人情绪十分激动，一度感动的流下了泪水，拉着工作人员的手连连致谢。待老人情绪稳定后，回忆起家里小孩的电话，工作人员立刻联系了其亲属。半小时后，老人的儿子赶过来了，激动地说：“今天多亏了你们的帮忙，非常感谢。”

一直感念于社区支行工作人员的热心相助，父子俩又特意上门道谢，连连夸赞：“民生银行是一家有温度的银行！”