

民生银行社区金融十周年

# 民生银行社区金融：打通金融服务最后一公里

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。

## 紧急突发 用爱担当

### 新生命的缘分

“小帅哥真乖，笑一个！”在民生银行神仙树大院社区支行，社区经理张惠逗着叶女士怀里抱着的婴儿。婴儿只有三个月大，叶女士特意赶在孩子百日之前带到了社区支行。这其中，还要从半年前发生的一件事说起。

成都市民叶女士是民生银行神仙树大院支行的忠实顾客，闲暇之余经常会到网点聊天，请教理财经理投资理财相关业务。2022年的6月的一天，叶女士像往常一样，到民生银行神仙树大院社区支行办理理财到期赎回业务。

“记得当时还和张经理有说有笑的，站起身后就眼前一黑，再醒来就在医院的病床上了，还好有两位负责的工作人员。”叶女士说

起仍心有余悸。原来，当时怀孕6个月的叶女士在业务办理完成起身时突然晕倒了，在事情发生后，社区经理张惠沉着冷静，立马和网点另一位社区经理张力分头行动，一人拨打120，一人联系叶女士的紧急联系人。在得知家人无法第一时间赶到现场后，社区经理张惠毫不犹豫跟随救护车陪同叶女士到医院进行救治，直到其家人赶到，医生告知安全后才安心离开。

“如果那天不是他们，真不知道会发生什么后果。他们不仅服务周到，待我们就想自己的朋友家人一样，让我感到很温暖，真的很感谢。”叶女士说，经历这件事后，她更加信赖民生银行及员工们。

## 一面锦旗一封信

## 一份肯定一份情

### 为民解忧破“奇案”



颜大爷专程为东和春天社区支行送上锦旗

一面锦旗，一段温暖故事。在民生银行重庆分行东和春天社区支行，有这样一面锦旗，印着“为民解忧破奇案，佩服榜样齐称赞”字样，寥寥数字描绘出民生银行人“破案”过程的离奇曲折，也饱含着送旗人的真情与肯定，令人格外想听一听这其中发生的故事。

时间回到日前的一个下午，该支行客户经理杨睿正和往常一样在网点内引导客户办理业务，忽然听到门口一位老大爷焦急的呼喊声，便立即小跑到老人身边，将他搀扶进大厅坐着，并递上一杯温水，一边安抚老人情绪，一边耐心地进行询问。

原来，老人姓颜，因行走不便坐着电动轮椅来网点办事，进门的时候把轮椅放在门口，但是出来后发现轮椅丢了，杨睿听到之后，立马起身去附近寻找，10分钟过去仍是一无所获。

杨睿建议老人报警，警察来了以后，她配合调取了网点监控，发现是一位穿着红色大衣的老奶奶，拎着垃圾袋的大口袋把电动轮椅推走了。于是杨睿一边将情况上报并联系分行保卫部配合警方寻找轮椅；另一边还联系附近社区以及其他途径寻找，无奈暂时都没有结果。一时间，颜大爷沮丧无比，打电话告诉杨睿，“姑娘，算了，丢了就丢了吧，算我倒霉。”

虽然颜大爷放弃了，但杨睿一直

记在心上。往后的日子里，她一直坚持留意周边，上下班路上、拜访社区的路上、走访客户的路上、走访市场的路上，杨睿都忍不住要多看几眼。

精诚所至，金石为开。一天，杨睿偶然看到一个老人手里拿的袋子和监控里颜大爷丢失的袋子一模一样，杨睿顿觉豁然开朗，立马追上前去询问老人。老人一开始予以否认，但在杨睿坚持不懈连续几天的追问下，老人表示回去问一问家人，结果还真被他老伴以为是没人要废品给拿走了。

在杨睿的居中协调下，老人把轮椅归还给了颜大爷，并向他表达了歉意。颜大爷喜笑颜开，一个劲的感谢着杨睿，“这段时间辛苦小同志为我的事忙前忙后，没有这轮椅啊行动是真不方便，特别感谢你帮我找回来，你真是民生银行的福尔摩斯！”

一时得了“神探”新头衔的杨睿，在网点内都会被前来办理业务的叔叔阿姨调侃，“这其中少不了颜大爷在为我美名，我只是做了我应该做的，不值一提。”在工作中，杨睿始终坚持用最真诚的微笑、最专业的技能、最暖心的服务接待每一位客户，以实际行动诠释金融服务专业化、精细化、高效化。

在平凡的岗位上，每天都有温暖的故事发生，为客户寻回丢失的轮椅，是民生银行社区金融无数暖心事迹的一个缩影。



叶女士在事情发生后特意来到神仙树大院社区支行，再三向社区经理张惠表示感谢

## 贴心照料 八旬老人眼疾康复

“小邓，实在太感谢你了，多亏了你的帮忙，不然我的眼睛就看不见了！”85岁的陈叔叔回忆起这半年的时间，激动地握着民生银行德阳分行东汽馨苑社区支行服务经理小邓的双手。

陈叔叔是德阳市住建局退休的老领导，自己退休较早，有两个儿子都在外地工作并且成了家。陈叔叔说，自己一个人不愿意麻烦孩子们，所以一个人一直在德阳生活。

“陈叔叔平日买菜会从我们网点经过，总会来网点跟社区经理寒暄几句。有一段时间，我们发现陈叔叔已经半个月没来了。”东汽馨苑社区支行员工出于对独居老人的担心，于是拨通了陈叔叔的电话。

“陈叔，最近在忙什么呀？怎么这么久没看见你了？”

“小邓，别说啦！现在眼睛越来越不行了，连电梯都出不了，我都是拜托邻居帮我买点菜，自己摸索着做饭，前几天下雨加上眼睛不好，还摔

了一跤。”陈叔叔说，自己的大儿子在美国，因为种种原因不能回国；二儿子离得近点，但是工作很忙碌，加上最近刚好又出差了，所以自己最近一个人在家。

了解到陈叔叔的情况后，社区经理小邓带着牛奶和水果上门看望了陈叔叔。不仅如此，自此，小邓每天早上都会在超市买好新鲜蔬菜、肉，再送去陈叔叔家里。同时，社区支行员工们在经过网上查询和社区医生的建议下，初步判断陈叔叔是老年白内障和青光眼的症状，于是社区经理小邓便帮陈叔叔在网上挂了专家号，在调休时间陪同叔叔去看病治疗。在后期的恢复中，社区经理小邓也协助陈叔叔在网上挂号买药。经过一段时间的治疗，陈叔叔的眼睛终于慢慢地恢复。

一个月后，陈叔叔在北京出差的儿子回到家中，陈叔叔带着儿子和一封感谢信，专程来到东汽馨苑社区支行。



东汽馨苑社区支行员工热情接待老年客户

“这件事情让我非常感动，小邓用心的服务真的帮助我们太多，我的父亲有你们照顾，我真的放心！”陈叔叔的儿子说道。

此后，陈叔叔成为民生银行的“忠粉”。社区经理小邓则继续耐心

细致地为老人们做好服务。

“被大家信任是一种幸福，用心守护，用爱担当，适老化服务，让我们民生银行更有温度！”这是社区经理小邓的服务理念，也是民生银行社区网点千千万万个社区经理的心声。

特别是因为一次突发事件，让她加深了对社区员工的感情。

“去年我由于旧疾复发发到医院住院，由于儿子不在国内，只有老伴陪在身边。在住院治疗过程中，手上现金不足，我想到在民生银行有活期理财可以取出来，但是不会操作。身边也没有信得过的人求助，当时是晚上9点多，外面还下着雨，我着急得不得了。这个时候我一下就想到了热情的小李，就给他打电话过去把

我遇到的困难给他讲。小李二话没说，让我们把地址给他，他来帮我处理。半个小时他就赶来给我处理好了，真是太及时了。”李阿姨回忆说。

康复出院后，李阿姨专程到网点找到李劲表示谢意。“在接触民生银行社区支行以前，我们从没有想到过银行员工还会在晚上到医院给我们提供帮助，真心的感谢他们帮我们老年人解决实际困难。”李阿姨连连称赞道。

## 夜间服务送进医院

“看到你来了，我的心就踏实了。”这是成都市李阿姨对民生银行成都万科魅力之城社区支行行长李劲所说的。

万科魅力之城社区支行开业前夕，李劲拜访网点周边社区团组织负责人时认识了李阿姨。李阿姨回忆起第一次见到李劲时的画面，还记忆犹新。

“当时还在疫情期间，小伙子很

热情，还给我们太极队队员送上口罩、洗手液等物资，说他们银行马上开业了，我们就是邻居了，以后有什么事儿都可以找他们。后来疫情逐渐好转，民生银行还经常给我们太极队成员开展如何防范电信诈骗、真假币识别、智能手机使用等活动。”李阿姨说。

李阿姨对于民生银行社区支行尤其是网点员工的服务特别满意。

## 社区金融经验谈

### 用真心换真情

#### ——民生银行南昌分行社区支行行长刘苑莹

2013年，刘苑莹是一位刚毕业的职场新人，也是这一年，民生银行社区金融开始起航。初入职场的刘苑莹，义无反顾地选择加入了社区金融队伍。10年后，刘苑莹从青涩的职场新人，已成长为独当一面的社区支行行长。

“这十年有感动有笑脸，有艰辛有汗水。很有幸见证了社区金融的不断壮大。”刘苑莹说。

社区金融作为一种新兴模式，和传统零售有着不同工作内容。为了让社区支行成为小区居民信任放心的金融机构，刘苑莹和同事们不

断追求优质服务打动客户，以“金融服务+非金融服务”的服务模式，用心打造着社区金融的暖实力。

社区支行组织的社区活动十分丰富，每一场活动都是根据周边居民所需“量身定制”。说起民生银行南昌分行社区支行最近开展的“520携手一生”摄影活动，刘苑莹说，活动的起因缘于自己不经意的一个想法。

原来，社区支行有很大一部分客户是退休了的老年夫妇，他们很多行动不便但总是形影不离，平时经常到社区支行来坐坐聊聊天，有

时会聊起他们的爱情故事，朴实无华却珍贵无比；有时也会说起在外工作和学习的子女，那份牵挂和殷切希望让人感动不已。

“如果能帮他们记录下来留作纪念，弥补年轻时遗憾，或者留住更多和子女在一起的画面，该有多好。”刘苑莹很快将这一想法付诸实践，她与同事们请来了婚纱店摄影师，策划了“520携手一生”摄影活动，邀请了周边小区的几对老年夫妻和子女。

“当看见爷爷奶奶们换上西服和婚纱，站在镜子前的那一刻，在场

的参与者都为之动容。”刘苑莹说。

岁月留下痕迹，也沉淀出真正的美丽。摄影师在一旁记录下了每一个温情的画面，事后，刘苑莹和员工们把照片做成了手工相册，送到了老人们的手中。老人们不擅长表达，内心的感动晕红了眼眶，自此，老人们成了民生银行南昌社区支行最忠实的客户。

不经意的小想法，可以给别人带来一生难忘的回忆。“我能感受到叔叔阿姨内心的感动。那一次让我明白，从心出发带来的力量有多么巨大。”刘苑莹说。

### “一兜白菜”传真情

日前，一位步履蹒跚的白发老人，手里提着一兜白菜，来到民生银行石家庄彭东社区支行，一边把白菜递到工作人员手中，一边连声说道：“这些白菜都是我自己种的，别嫌弃，就是我自己的一点心意！”

这位老人经常到彭东社区支行办理业务，社区支行的工作人员都认识她。老人年龄大了，行动不便，每次前来，工作人员都会主动上前问候，给老人倒水，并贴心搀扶她上下台阶。因为老人记性不好，工作人员从来都不厌其烦地为老人耐心讲解，老人也对工作人员十分信任。为了方便老人后续

办理业务，员工们特意用纸和笔，一笔笔记下了老人的钱都是在哪存着，什么时候到期，存的什么产品。

员工细致入微的服务深深打动了老人，久而久之，老人和彭东支行工作人员也都熟悉了，甚至把员工当成自己的家人，没事来网点唠唠家常，聊聊天。

近年来，彭东社区支行持续用心打造群众身边的暖心银行，一个个小故事串成了一件件顺民意、得民心的优质服务事迹，赢得了社区居民们的广泛赞誉。