

民生银行社区金融：成就“家门口”的美好生活

编者按：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……这些琐碎而温暖的服务，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。

特色活动 用心陪伴

让爱说出口

“没想到，平时不太爱表达的老头子，今天竟然让我这么感动！”在民生银行厦门文园社区支行举办的“民生520，让爱说出口”活动上，年过8旬的李阿姨含着开心的泪水说道。

李阿姨的老伴张叔叔曾是一名军人，张叔叔年轻时驻扎在部队，舍小家、为大家，在军营里默默奉献着自己的青春。作为一名军嫂，李阿姨一直守在家中，毫无怨言地为他们的小家默默付出，赡养家中的老人，抚养3个年幼的孩子，把家里打理得井井有条，用她娇小的身子撑起了五口之家，让张叔叔后顾无忧地投身军营。



厦门分行文园社区支行为退伍军人举办520活动现场

李阿姨夫妇的家就在民生银行厦门文园社区支行附近。两人经常到网点来，有时是为了办理金融业务，有时只是进来和民生银行的小姑娘小伙子聊聊天，很快就和这家社区支行建立了深厚的感情。每次两人来网点办业务总是携手而来，社区支行的员工总是会打趣道：“叔叔阿姨你们真浪漫啊！”阿姨总会一脸嫌弃地向他们“吐槽”：“你叔叔他啊，就是个老古董，都没有做过什么令人感动的事情，一点都不浪漫！”

于是，为了给平日不善言辞的退伍叔叔们制造表达爱意的机会，在5月20日这个充满仪式感的日子里，民生银行厦门文园社区支行的员工们偷偷地为4对退伍军人夫妇策划了一场特别的活动——“民生520，让爱说出口”。在精心布置的活动现场，社区支行的员工共同推出一个精美的蛋糕，4位退伍军人叔叔们手捧一束事先准备好的鲜花，送到各自爱人的手上，大声地表达自己一直以来藏在心里的话。

参加活动的阿姨们有的笑得合不拢嘴，有的则感动得稀里哗啦。“谢谢你们——我们的好邻居。你们

不仅让我这个老古董开窍了，更为我们留下了难以忘怀的美好回忆。”李阿姨牵着老伴的手，像个孩子似的开心地说道。她还拿出自己黑白结婚照，与现场的老伙计们一起追忆青春岁月和爱的足迹。

“社区支行不仅仅只是一间银行网点，不单单只是为客户提供金融服务，而是用我们力所能及的一举一动，让社区居民感受到更多的爱与美好。”这是厦门分行文园社区支行对民生银行“服务大众，情系民生”企业使命的理解和践行。

一场特别的生日会



民生银行厦门灌口社区支行每月举行一次乐龄生日会

民生银行厦门灌口社区支行进门处的墙上悬挂着一幅弘扬孝文化的巨幅书法——《灌口民生赋》。

“孝乃立身之本，齐家之宝、治国之道。感父母授肤之恩，怀天地予心厚爱，以感恩心做事，倾诚挚爱心做人，乃灌口民生虔诚之道……”

日前，这家社区支行传来了孩童一

句又一句稚嫩却清脆的诵读声，随后欢快的生日歌响起。原来这是社区支行每月一次的乐龄生日会，而今天也正是客户陈爷爷的生日。

陈爷爷是这几年老家拆迁后才搬到灌口社区支行附近的。社区支行的服务经理了解到陈爷爷老家拆迁后，以前住在一起的街坊邻居都搬走了，不再像以前那样常常聚在

一起道家长里短，一直是伤感。于是就借着这个机会，把他的街坊邻居和亲朋好友邀请过来给陈爷爷一个惊喜。

为了让陈爷爷感受民生银行不一样的乐龄服务，灌口社区支行的服务经理精心设计了这场生日会，不仅准备了精美的生日蛋糕，请来了熟悉的街坊邻居，还让一手带大的小孙子为他诵读了《灌口民生赋》。

“以前年轻的时候没机会过生日，没想到现在老了还能和这么多人聚在一起庆祝……”陈爷爷言语里满是感动。大家围在一起有说有笑，用一首简单质朴的生日歌为陈爷爷送上最真诚的祝福。欢声笑语洋溢在这家小小的社区支行。

灌口社区支行是厦门市首个“孝文化”主题银行网点，不论是用心经营的厅堂布置，还是贴心的适老服务，都营造出浓厚的敬老爱老氛围。社区支行把发展普惠金融业务与尊老爱老传统文化相结合，通过“以孝为先、以孝为荣”的乐龄金融服务，述说着一个又一个“老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安”的温馨故事。(CIS)

一面锦旗一封信 一份肯定一份情

特事特办 及时送上就医款

“由衷感谢民生银行将我病危中的老伴的就医款转到医院治疗账户中，才使我们渡过了难关！”家住四川德阳东汽馨苑的李叔叔感慨地说。

那是2021年6月的一天，民生银行德阳分行东汽馨苑社区支行行长何辉艳接到李叔叔的电话，焦急地表示他的老伴徐阿姨因突发疾病在成都华西医院ICU治疗，每天的医疗费用特别高，女儿急需取出徐阿姨卡上的钱交医疗费进行救治，但却因不知道密码无法取出，一家人十分着急。

“按照规定，银行卡密码重置必须要本人到网点办理，是不能代办的，而这又是一笔与时间赛跑的救命钱。”何辉艳分析情况后认为一刻都不能耽误，便立即联系内部相关部门讲述了李叔叔老伴徐阿姨情况，并马上到社区居委会核实，确定了他的老伴徐阿姨在成都华西医院ICU治疗，每天的医疗费用特别高，女儿急需取出徐阿姨卡上的钱交医疗费进行救治，但却因不知道密码无法取出，一家人十分着急。

场与时间赛跑的救命钱很快转到徐阿姨的医院治疗账户中。

事后，李叔叔亲自手写感谢信，他在信中表示：“东汽馨苑老人多、残疾人多、人员多，自从民生银行德阳分行在小区设立了东汽馨苑社区支行后，方便了老人办理金融业务。接地气、系民生、办实事，还经常在小区做防范电信诈骗和非法集资宣传，保证了居民的资金安全。支行员工非常热情和又有耐心，帮助解决生活便利支付问题，由此表示衷心的感谢！”



客户为东汽馨苑社区支行送上锦旗和手写感谢信

悉心照料伤病老人获赞许

“情系客户排忧解难暖人心，尽心尽责诚信服务创财富。”这是在2022年7月的一天，北京市民杨先生给民生银行右北大街社区支行区域总监蔡晨伟送来的一面锦旗，诚挚地向她表达感激之情。事情要从北京疫情说起。

2022年6月初，蔡经理照常与客户杨先生电话商议理财的相关事宜，谈话间得知老人不小心脚腕扭伤，自己独自在家，孩子却因为身处管控区无法前来照顾，生活十分不便。

蔡经理听在耳中，记在心里，落实在行动上。蔡经理当即决定去看望杨先生，给老人带去了蔬菜、水果等生活必需品。并且，由于老人脚受伤行动不方便，每天都为杨先生送上自家做的热腾腾的饭菜，这一持续了两周。蔡经理用真情为客户送上了温暖，用行动展现了民生银行“真心为客户，真情暖人心”的美好担当。

杨先生和他的儿子对蔡经理十分感激，于是在疫情缓解后给蔡经理送上了一面锦旗，由衷地向她表达感谢。

一面锦旗饱含着一段故事，凝聚



客户为右北大街社区支行送上锦旗

着一份真情。锦旗虽小，却承载着荣誉、写满了情感、表达了赞许，更倾注着期待，这是对蔡经理的赞许和祝愿，更是对民生银行的认可与信任。民生

银行不只有蔡经理，更有许许多多的工作人员在疫情期间用自己的方式为客户尽一份心力，送上一份温暖，表达一份关怀。(CIS)

社区金融经验谈

多一点耐心 多一点微笑

——民生银行西安西市佳园社区支行张子哈

“在社区的工作中，老年人其实是我们客户中特殊的一个群体，服务他们往往需要花费较多的时间和精力。可是当我们换位思考，每个人包括我自己都会有老的一天，都会变得口齿不清、记忆力减退。每当遇到这样的客户时我就会想，如果我是他们，我多么希望办业务的小姑娘小伙子能够对我多一点耐心，多一点微笑。”民生银行西安西市佳园社区支行行长张子哈说。

刘阿姨是西市佳园社区支行的老客户，每次路过网点，张子哈都会热情地招呼她进来坐一会儿，给她倒一杯水，陪她“唠唠嗑”。

刘阿姨常说：“我是通过我妹妹认识小张的，妹妹一直跟我说民生银行的小张服务很到位，是她去过的所有银行服务最好的工作人员。”

经常在民生银行办理业务的刘阿姨，每每来到这里，都会受到小张细致入微的服务，在她心里，“小张”不仅是负责她业务的客户经理，更是一个相交甚好的“知心人”。

最让刘阿姨印象深刻和感动于心的，是因一次误会引发的事情。有一天，刘阿姨到网点存款，有一

张100元始终无法存入存款机，张子哈见状便主动上前询问阿姨是否需要帮她更换一张新纸币。刘阿姨答应后，却想起来自己包里有新的百元纸币，于是她顺手将那张无法存入的纸币放入包里，找出新的纸币，顺利完成了存款。回去的路上，刘阿姨却犯起了嘀咕，误以为自己接受了小张的帮助，给了她百元纸币，自己去存了钱却没有收到小张归还的100元。想到这里，她转身回到网点便要找小张“理论”。

在听完刘阿姨焦急的叙述后，小张依旧带着微笑，她先劝说刘阿姨坐下并倒了杯水，安抚其情绪，然后致以歉意，同时表示马上去调取监控，让她耐心等待，她向刘阿姨承诺，如果钱是自己拿的，一定向其赔礼道歉。一系列不急不缓的程序下来，刘阿姨着急的心情得以平复，在看到监控里的实际情况，明白自己错怪小张后，刘阿姨又懊悔、又内疚，小张依旧带着微笑的笑容，让刘阿姨别放在心上。

“真的太不好意思了，明明是我误会了小张，她却给我道歉，忙着安慰我的情绪。还跟我说以后遇到这类事情



张子哈为刘阿姨上门办理业务

不要着急，银行都有监控，一定会给我们个清晰答案。经过这个事件后，我更加相信小张，更加相信民生银行了！”

直到现在，每每想起这件事，刘阿姨依旧对小张的真诚服务赞不绝口，对小张也愈发信任。每次拿到退休工资后，刘阿姨都会让小张帮她办理存款业务，理财业务上有需求和疑惑时，

也是第一时间想到小张，让她帮自己分析推荐。

老吾老，以及人之老。张子哈用耐心、贴心的服务，温暖着社区老年客户的心。

“每当听到客户那一声真诚的‘谢谢’，我便能深刻体会到自己岗位的价值。”张子哈说。

贴心陪伴 赢得信任

——民生银行太原分行迎新街社区支行李烨

美是什么？金融服务的美，一定倾注了巧思笃行。

“在我心中，能给居民带来最好的美便是贴心、长久的陪伴，是他们走过社区支行时一声亲切的问候，是他们着急无助时，我们耐心真诚的解答，是他们走在未知的金融路上时，对我们的信任与认可。”民生银行太原分行迎新街社区支行李烨说。

今年是李烨扎根社区金融的第9个年头，这9年中，400多场社区活动、200余次周边社区金融知识宣传、跟着社区网格员一起入户，为社区贫困家庭送温暖，在太原最北端的这片热土中，到处都能看到李烨和伙伴们的身影。

在李烨从业生涯中，印象很深刻的一件事就是服务一位75岁的奶奶。

“最初和她相识是在小区宣传活动中，后来在不断的接触中，我们了解到奶奶有3个儿子，2个都在外地上班，小儿子在国外，所以奶奶属于独居老人。”李烨说。

了解到情况后，李烨和社区支行的员工更加关注和关心这位老人，经

常上门看望，并帮助她解决一些生活上的小麻烦，比如过年擦玻璃、教老人如何使用智能手机微信支付、社保认证等等。

不幸的是，2021年，老人查出患有胃癌晚期。临终前，她交代孩子们，李烨给予了自己很多的关心和照顾，是值得信赖的人。在老人身故后，她的孩子专程找到了李烨，希望李烨能帮助他们继续打理资金。如今，李烨和她的孩子们也成为了很好的朋友。

“我深知奶奶最后的嘱托是她用自己的方式表达感谢，但我也很清楚自己的初心无关于狭义的业务。我们小小的社区支行，希望能用自己的方式，多发出正向的力量，温暖每一个人。这份升华出的亲情，是任何考核评价都无法替代的。”李烨说。

在一次次真诚相待中，李烨随之而来收获的是源源不断的信任。如今，迎新街社区支行的金融资产突破7.8亿元，有效户及以上客户达3100户。每一位往来的客户，都见证了李烨一路走来的努力与喜悦。(CIS)