

匠心扎牢“防火墙”，悉心构筑“同心圆”

坚守为民初心 擦亮民生底色

——民生银行长沙分行多措并举有效保障金融消费者权益，用心用情守护金融安全



图为民生银行长沙分行大楼外景。

新时代呼唤新金融，金融消保工作也呈现出内涵丰富、要求高、范围广、挑战性强等特点。银行业如何做好金融消费者权益保护工作，守护好人民的钱袋子？又如何肩负起普及金融消费理念、营造诚实守信消费环境的使命担当？

入湘 15 年来，民生银行长沙分行深入践行“以人民为中心”发展思想，把握消费者权益保护新形势新要求，积极探索以守护客户权益为圆心，全行上下凝心聚力、银行客户和谐发展的“同心圆”，用心、用情守护金融消费者合法权益。

■魏鸣笙

全员做消保

构建行内上下联动、齐抓共管“同心圆”

民生银行长沙分行开展“全员学”，推动“专业做”，加强“立体宣”，让金融消保工作落实成为一种全员自觉。

以“深入学”带动全员消保意识和能力“全面升”。面向新入职员工，该行推出“消保第一课”，既引导其扣紧遵守消保政策制度的“第一颗扣子”，也在新员工中锻造消保生力军。

消保宣传方面，该行遴选全行消保服务骨干，组建了专业化教育宣传团队，织密织牢消保服务网，提升消保服务管理质效。截至 8 月，该行已组织开展了 112 场线下定向宣传活动，136 次线上宣传，其中面向老年人、残障人士等特殊群体活动共 109 场、面向新市民等群体活动共 101 场、面向学校、年轻群体活动共 97 场，触达消费者有效人次 78.4 万。

围绕“人员服务提升、服务资格认证、标杆网点建设”三大核心，该行还引入第三方专业“外脑”，为网点服务提质、流程优化和能力提升等提供专业指导，实现网点服务人员的分级认证管理，源头激发网点服务内生动力。

全心为客户

搭建银客同心同向、同频共振“连心桥”

全心全意为客户服务，是民生银行长沙分行的质朴初心。

一直以来，老年群体都是电信网络诈骗的高发人群，对于金融服务的需求也日趋旺盛。民生银行长沙分行各网点通过走进社区、超市、菜场等老年人聚集的地点集中开展金融知识宣传，开展活动共计 1000 余场次，累计发放老年人金融服务手册超 10000 余份，金融知识宣传覆盖老年人近万人。

厅堂是银行服务网络的“神经末梢”，也是优化民众服务的“前沿阵地”。该行推动厅堂环境标准化，每个网点专为老年人配备有不同度数的老花镜以及各类急用药品，也配备有供听力退化的老年客户使用的可视化叫号设备。同时，厅堂专门配备轮椅及爱心专席，每个厅堂增设爱心窗口，供老年客户或特殊客户群体服务使用。

百尺竿头更进一步。该行还开发推出字体更大、界面更简洁、更适合老年人操作使用的“至简版”手机银行 App，解决老年客户对手机银行不会用、不敢用的痛点问题。在交易过程中，提供 ATM、POS 账务交易时间、快捷支付锁、跨境锁和常用地交易锁设置，为老年人网上支付提供特殊保护，防范电信诈骗，为老年人群的资金安全保驾护航。

全程控风险

共建产品全周期、风险全程控“防火墙”

守住风险红线，保障人民财产安全是民生银行长沙分行消保工作的一大重点。

筑牢事前风控，创建优化审查机制。该行积极发挥消保独立审查“防火墙”“助推器”作用，探索建立了消保独立审查与业务部门专业评估自查“双线并行”模式，推动消保理念和要求融入事前、落到实处。

嵌入事中管控，建立运营沟通机制。为理好网点端的“千条线”，做好消保的“压舱石”，该行通过周例会等形式定期对网点承接或可能影响客户服务体验的生产经营活动进行审议评议。

完善事后监督，建立问题反馈机制。该行常态化开展“我为消保献一策”活动，鼓励一线干部员工结合自身

身实际深入挖掘在营销服务中发现的客户需求、业务缺陷和产品服务痛点，形成推进业务优化和产品创新的解决方案，从源头推动产品服务优化改进。

“学道须当猛烈，始终确守初心”，消费者权益保护工作任重道远。民生银行长沙分行负责人表示，立足新的发展阶段，该行将秉承“服务大众、情系民生”的初心和使命，聚焦“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”战略定位，以解决客户“急难愁盼”问题为导向，持续完善金融消费者权益保护体制机制，用温暖的服务和实际的成效，为金融消费者创造更多价值与美好体验，展现民生银行长沙分行的社会责任担当。

民生惠 信用贷

民生银行推出“民生惠信用贷”带来普惠贷款全新体验，扫描激活二维码，凭企业信息、手机号及身份证信息即可在线申请，年化利率3.65%（单利）起。

仅限优质客户优先体验

- 审批快**
在线申请，审批速度快！手机APP即可提款，随时查看申请进度。
- 额度高**
最高可贷300万元，期限最长至5年。信用额度升级，融资更从容！
- 灵活用**
随借随还，资金灵活用！支持多种还款方式，符合条件可申请为还本续贷。

扫码申请，轻松便捷，额度提升，利率低至3.65%起

4008695568

民生星火贷

科创专享 智享未来

品种多 · 额度足 · 审批快

法人信用贷 最高 1000万	个人人才信用贷 最高 500万	法人个人担保贷 最高 5000万
法人经营贷 最高 3000万	法人知识产权贷 最高 1000万	法人融资租赁贷 最高 2000万

4008695568

有了工资通 兴业更轻松