

# 桑榆映芳华 服务暖民生

## ——民生银行长沙分行打造暖心金融服务,守护老年人消费安全

“高利诱惑是陷阱,最后结果是竹篮打水一场空!参与非法集资,还得自己承担损失。”9月23日上午,民生银行岳阳分行走进金鹤社区,对老年人进行金融服务宣传,宣传反电诈,受到社区居民欢迎。

本次活动是民生银行长沙分行积极贯彻落实监管部门和总行要求,组织开展金九月“金融知识普及月,金融知识进万家,争做理性投资者,争做金融好网民”活动的一个缩影。

9月以来,民生银行长沙分行聚焦“老年人”重点人群,全辖23家经营机构同步进行,通过立足网点,打通线上,拓宽媒介,协同联动,积极策划线上线下形式丰富、内容多样的宣传活动,实现精准知识普及,将金融知识送到百姓身边。

特别值得一提的是,民生银行长沙分行还站在持续推动充分兼顾老年人需要的智慧社会建设的高度,将解决老年人运用智能技术困难纳入消费者权益保护工作体系。随着一年一度重阳节的到来,该行升级服务模式,针对老年人推出一系列线上线下服务,打造暖心金融,让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感和安全感。

■通讯员 魏鸣笙



图为民生银行岳阳分行走进金鹤社区,对老年人进行金融服务宣传。

### 立足厅堂主阵地,营造浓厚宣传氛围

网点厅堂是面向公众的第一窗口。走进民生银行长沙分行各个营业网点,便能感受到浓浓的宣教氛围。网点显眼位置悬挂着本次活动的宣传口号“普及金融知识、提升金融素养、共建清朗网络、共享美好生活”;LED大屏滚动播放“2021年金融知识普及月金融知识进万家争做理性投资者争做金融好网民活动”宣传主题;在公众教育专区,等候办理业务的客户可以取阅到丰富的宣传资料。

民生银行长沙分行持续优化网点“乐老服务”,各支行

网点不仅设置爱心窗口优先受理“老弱病残孕”等特殊人群的业务,而且在大厅配备了轮椅、雨伞架、老花镜、急救包、便民药箱等助老设施,在此基础上,智能区还特别配备移动运营机具,对行动不便的客户采取一对一服务,获得老年消费者的认可与点赞。

为强化宣传效果,该行在网点门口设置宣传点,向到店客户及往来群众分发宣传折页,解答市民咨询。同时,盯紧到店办理业务的重点群体,主动询问办理汇款、转账业务客户的交易对象,提醒客户注意各类诈骗手段,保持清醒头脑,增强客户保护自身财产安全的意识。

民生银行长沙分行网点厅堂还安排工作人员不定期开展金融知识小沙龙活动,不仅向客户讲解金融消费者权益、防范网络电信诈骗、保护个人信息等知识,同时还进行红色金融史宣传,帮助公众了解金融基础知识,提升客户服务体验。

同时,为方便广大客户表达诉求和维护自身权益,民生银行长沙分行在各营业网点填单台放置意见簿和设立意见箱,公示金融消费者权益保护投诉咨询电话及人民银行监督电话,并向到店客户发放金融服务热线卡片,切实做到金融知识在身边,及时为客户的金融困惑排忧解难。

### 聚焦重点人群,用心服务老人暖民心

近年来,一些金融诈骗不法分子将“魔爪”伸向了老年人群体,凭借层出不穷、花招不断的诈骗手段,骗走老年人辛苦攒了一辈子的积蓄。为进一步做好老年人金融教育保护,加强金融知识普及,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活动共计38场次,累计发放老年人金融服务手册5400份,金融知识宣传覆盖老年人数近万人。

当下,科技进步日新月异,对年轻人来说,消费、出行、就医、缴费等在手机上点点手指就能全部完成,但对于接受新事物较慢的老年人而言,“数字鸿沟”

难以逾越。为切实解决老年客户运用智能技术困难,有效保障老年客户合法权益,推动提升老年客户金融服务水平,民生银行长沙分行积极开展针对老年客户群体一系列服务改进提升举措,破除数字鸿沟,老年客户体验感“升温”。民生银行总行开发推出适合老年人操作使用的“至简版”手机银行,字体更大、界面更直观,操作更便捷;民生95568远程银行,优化服务流程,通过“电话银行一键接入人工”方式,为老年客户免除语音菜单和按键选择环

节,提供更多便捷服务。同时对行动不便、无法自行前往银行的老年客户进行上门服务,为老年人提供暖心的金融服务。

民生银行长沙分行近期还组织开展了“悦享生日会”系列老年客户活动,为老年客户过生日,体现民生银行爱老敬老的人文关怀,同时向老年人宣传金融风险知识,防范金融理财风险。

### 丰富线上宣传,致力传递金融好声音

为扩大宣传范围,提升传播速度和效率,民生银行长沙分行在做好线下宣传的同时,还充分利用门户网站、手机短信和微信公众平台等渠道进行线上宣传,突出金融知识普及与消费者教育,兼顾信息披露、政策法规等内容,致力于传递金融声音、讲好银行人故事、凝聚金融正能量。

笔者了解到,在“民生银行长沙分行”微信公众号持续发布专门针对老年客户群体的金融风险提示,帮助老年群体提升防骗识骗能力,掌握更多金融消保知识。该行官方微信公众号已推出“【消保提示】维护人民币法定地位 主动举报拒收现金行为”、“关于警惕短信钓鱼攻击的风险提示”、“金融维权‘四步

走”、“养老领域非法集资风险,爷爷奶奶要了解”、“网络交易安全防范,爷爷奶奶要知晓”“关于老年人金融消费活动的风险提示”等以贴近老年人群生活,助力提升老年人防骗、识骗、应骗能力的专题宣传,得到众多老年客户高频关注和良好反响。

百尺竿头更进一步,民生银行长沙分行还利用新媒体渠道,制作抖音短视频、微信长图、金融知识普及短片等宣传作品,设计“普及金融风险知识 护航老年人幸福晚年”主题原创老年人金融知识宣传视频,用消费者喜闻乐见的形式,全方位、全渠道普及金融知识。

民生银行长沙分行相关负责人表示,作为全国性股份制商业银行,宣传和普及金融知识是我们理应践行的社会责任,后续该行将继续践行消费者权益保护的社会责任,不断强化金融知识普及的广度与深度,形成公众教育活动的长效机制,做好金融知识普及工作,加强公众教育服务,切实维护金融消费者的权益,推动金融服务不断升温,为构建和谐的金融消费环境而不懈努力。

