

服务大众 情系民生：

将“以人民为中心”理念全面融入经营管理

——民生银行长沙分行成立 14 周年侧记

金融之脉，只有融入国家战略、实体经济肌体之中，才能愈发强健；

金融之根，只有深植民生福祉、社会服务土壤之中，才能蓬勃茁壮。

入湘 14 年来，民生银行长沙分行紧跟监管机构和总行要求，坚持“以人民为中心”的金融发展观，防范金融风险，消除权益侵害，畅通金融和谐路，始终把金融消费者权益保护工作(以下简称“金融消保工作”)置于重要位置，在制度建设、体制机制、知识宣教等方面全方位推进，用心用情为金融消费者解决各类业务难题，以行动为金融消费者权益构筑起坚实屏障，用温情与责任守护金融业护消费者权益。让每一位金融消费者享受到更周全、更贴心、更公平的便利化服务，是每一位金融人坚守的初心，也是每一家金融机构永葆生命力的“基石”。翻开民生银行长沙分行 14 年发展卷轴，金融为民情怀在这里尽情抒写。

■ 通讯员 魏鸣笙



完善体制机制

让消保工作融入“血脉筋络”

做好金融消保工作是践行“以人民为中心”的必然要求，也是金融机构高质量发展、提升市场竞争力的内在要求。如何把消保工作融入日常，切实让消保工作做到落地有声?民生银行长沙分行给出的答案是“用制度来约束，用制度来规范”。

近年来，民生银行长沙分行全面高质量落实金融消费者权益保护工作，在规划层面努力“致广大”，在制度机制笃定“尽精微”，让消保“因子”融入银行“血脉筋络”，自上而下快速建立健全了消保工作体制机制，让金融消保工作落实成为一种全员自觉。

体制先行，夯实治理之基。民生银行长沙分行建立健全全流程、精细化管理模式，成立消费者权益保护部，配备专人专岗，搭建出一支法律专业能力强、沟通协调能力强、责任心强的团队。同时，不断梳理完善业务制度中的消费者权益保护相关内容，基本形成以专项制度为基础，以产品服务和网点管理、信息披露、个人信息保护、应急管理业务领域相关规章制度为补充的规章制度体系。截至目前，该行已完善消保工作相关制度 200 余个，全面覆盖相关监管机构对银行机构消保内控制度的具体要求。

内化于心，外化于行，通过培训拉紧全辖全员消保意识之弦，是民生银行长沙分行提升工作质效的重点举措。每年年初，该行会制定消保培训计划，将消保培训贯穿全年工作。与此同时，消保培训纳入全行培训体系，通过线上线下、内部外部相结合的方式，确保各层级消保培训全覆盖，形成“人人了解消保，人人重视消保”的良好氛围。

投诉处理与管理，是考验金融机构消保工作成效的“试金石”。民生银行长沙分行建立起清晰明了的投诉管理机制，强化投诉过程管理，加大对机构、部门的投诉管理考核力度，督促全行不断提升服务水平。

此外，该行还积极利用大数据平台，将投诉的各类数据及成因进行分类，对于发生频率较高的重点投诉，及时反馈相关业务部门，研究讨论业务流程和产品设计方面的改进措施，促进相关业务更趋优化、相关产品更加实用。

创新宣教方式

为市民钱袋子筑牢“安全屏障”

在金融消费生态加速蝶变、社会公众金融市场参与度越来越高的形势下，加强金融消费者权益保护工作，是防范和化解金融风险的重要内容。为切实提升公众金融素养，营造清朗网络空间，民生银行长沙分行把加强对公众的权益保护宣传作为一项重要的职责，探索切实有效的宣传模式，潜心提高社会大众的权益保护意识，全力构筑安全和谐金融发展环境，助力金融知识宣教之风吹遍三湘四水。

金融知识宣传常态化，助力老百姓护好“钱袋子”。民生银行长沙分行积极响应落实监管安排，年初制定《金融知识宣传教育计划》并严格落实，全年以“民生消保在行动，我为群众办实事”为主题，先后组织开展了“3·15 消费者权益保护宣传周”“金融知识万里行”“守住钱袋子”“金融知识普及月 金融知识进万家”等系列活动。

宣教从不固守成规，走创新性的宣传路线，才能提升人民群众的接受度。在高起点部署活动、高标准开展活动、高质量推进活动基础上，民生银行长沙分行积极探索多渠道宣教路径，通过图文推送、金融知识宣传日历等多维度方式开展金融宣教，提升宣传的深度、广度与创新度。值得一提的是，该行个人金融信息风险防范“六不要”原创设计长图，被湖南省金融消费权益保护协会公众号推送宣传。

百尺竿头，更进一步。近年来，民生银行长沙分行各网点在做好室内宣传的基础上，更是主动走出银行，进入社区、企业和校园，根据不同人群制定不同的教育宣传模式，开展个人信息保护、抵制非法集资、防范电信网络诈骗等金融知识的普及宣传，形成了“网点宣传”和“走出去”相结合的宣传模式，让金融消费者能够真切体会到金融为民带来的便利。

适老助老

有温度的暖心银行彰显“金融初心”

金融数字化转型飞速发展，金融服务的适老化改造和升级已经成了时代课题。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，民生银行长沙分行针对老年客户群体打造了一系列暖心的金融服务，破除数字鸿沟，让老年客户体验感“升温”。

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。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，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”。民生银行长沙分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，放大字体便于识别。同时，厅堂专门配备轮椅及爱心专席，供行动缓慢的老年人使用，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。

以专属、贴心、特色金融服务增辉最美“夕阳红”，推动金融服务适老化，成为民生银行为民服务的精彩注脚。该行积极响应国务院办公厅《关于切实解决老年人运用智能技术困

难实施方案的通知》，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。对于主动要求开通手机银行的老年客户，工作人员会对其精心指导，同时留下网点联系方式，及时解决客户使用问题，方便老年客户享受高效优质、标准统一、安全便捷的民生服务。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。

道虽迩，不行不至；事虽小，不为不成。保护金融消费者权益的“主战场”不在他处，正在人民群众身边、日常生活之中。回顾世界金融发展历程，只有与消费者紧紧相依，才能永葆温度、基业长青、抵达未来。服务大众，情系民生，民生银行总行党委书记、董事长高迎欣强调，用心经营和服务客户、赢得信任的银行将走得更高更远。

奋进新时代，迈向新征程。站在新的历史起点，民生银行长沙分行相关负责人表示，该行将始终秉承“以人民为中心”理念，铭于心、践于行，以履行消保责任，弘扬使命担当为己任，不断优化服务、擦亮品牌，打造成为三湘大地“有温度的暖心银行”“值得客户信赖的放心银行”，为全面落实“三高四新”战略定位和使命任务、齐心协力加快建设现代化新湖南凝聚奋进力量。