

# 数字化转型 服务现代化新湖南谱新篇

## ——民生银行长沙分行坚持党建引领，书写数字金融赋能实体经济时代新答卷

数字经济是数字时代国家综合实力的重要体现，是构建现代化经济体系的重要引擎。加速“数字化成长”，通过“数字+金融”构建金融数字化服务全新场景，正成为当下金融业发力新方向。

数字化转型成“刚需”，如何修好“必修课”？近年来，民生银行在立足国家需求的基础上，积极开启自身数字化创新转型之路——在支持实体经济发展、惠及社会民生、践行普惠金融等领域，跑出“民生加速度”，成为数字金融赋能实体经济改革探索的金融范例。

跨越发展谋蝶变，奋进之路正扬帆。作为湖南区域金融服务实体经济“主力军银行”，民生银行长沙分行坚持党建引领，深入学习宣传贯彻党的二十大精神，认真践行金融工作的政治性和人民性，围绕数字化、智能化、平台化、生态化发展目标，践行“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”战略，加速推进数字化转型，以金融科技赋能实体经济发展，以数字金融服务社会民生，倾力为全面建设社会主义现代化新湖南贡献金融力量。

■魏鸣笙



图为位于湖南金融中心的民生银行长沙分行大楼外景。

### 践行普惠金融 与民营和中小微一起成长

从民生中走来，又回到民生中去，更能感知民营企业的冷暖。作为一家民营股份制商业银行，民生银行长沙分行将服务民营企业作为三大战略定位之首，高度重视金融服务民营企业专项服务，始终单列小微经营计划、考核指标设计，且逐年提升普惠金融考核占比，不断优化金融产品和服务，满足广大客户的金融需求，与民营和中小微一起成长。

数字金融，产品迭代升级势在必行。为助力中小微企业加快实现数字化转型，民生银行探索“开放银行”服务模式，通过“走出去”“请进来”“合作创新”的形式与第三方机构开展合作，共推“云·代账、云·人力、云·货运、云·企付、云·费控、云·健身、云·钱包”等“民生云”系列产品，加快账户、结算、财富、贷款等金融产品的输出合作，与外部生态伙伴共同打造“非金+金融”一站式综合服务，助力中小微企业“上云、用数、赋智”。

击鼓催征，踔厉奋发。“服务民企是一条需要坚持、充满机遇和挑战的道路，我们一直在不断思考，意在不断提升服务品质”，民生银行长沙分行相关负责人坦言，近年来，该行围绕总行战略定位，立足湖南区域特色，打造涵盖“线上+线下”、“生活圈+生活圈”、“结算+授信+财富”、以“数字化+专业团队”为支撑的小微3.0模式，以金融科技扩展普惠金

融服务半径，持续陪伴和见证小微企业成长。

2022年1月12日，民生银行“民生小微”APP正式上线，同步推出“商贷通”“农贷通”“工贷通”“网贷通”四大产品体系，标志着该行小微经营模式优化迈上新台阶。“民生小微”APP是该行面向小微企业、小微企业主及个体工商户打造的综合化移动金融服务平台，包括“小微企业+企业主”一站登录、“融资+结算+财富”一站服务、“线上+线下”一站对接、“企业权益+家庭礼遇”一站升级、“场景切换+客户旅程”一站融合，为小微客户提供“五位一体”的全新服务。

服务大众，情系民生。作为一家负责责任的商业银行，入湘以来，民生银行长沙分行深耕民企战略，不断下沉服务链条，以专业、热情、高效且接地气的服务，实现了对大型、中小、小微民营企业服务全覆盖，通过一体化、扁平化服务，全面提升民企的综合化金融支持，助力各类民企持续做强，与广大民营企业同命运、共发展。

数字最无言，数据最有力。民生银行长沙分行累计发放民企贷款达80亿元，新投放民企贷款占比58%。入湘14年来，民企贷款占比始终保持在50%以上，真正做到以实际行动支持民企融资。

### 坚守金融为民利民 做有温度的暖心银行

银行数字化转型不仅是满足自身高质量发展需求，更要实现金融为民利民、便民惠民。鉴于此，民生银行长沙分行将“以人民为中心”理念全面融入经营管理，始终把金融消费者权益保护工作置于重要位置，加强金融科技创新，大力拓展适应老年人、新市民等各类群体的金融创新应用场景，切实弥补“数字鸿沟”，用心用情解决“急难愁盼”问题，为广大客户提供更加智能、更接地气、更有温度的金融服务。

“没想到现在这么方便，通过民生银行校付通平台，孩子开学报道缴费都不用排队了，而且可以随时查看缴费结果，平时班上的交费通知也一目了然，省时省力。”长沙卓华高级中学学生家长刘卓开心地如是说。

无需安装APP、实时接收交费通知、一键催缴方便快捷、结算报表轻松管理，民生银行校付通一举轻松解决学校收费、退费、管理三大难题。事实上，数字化赋能教育缴费，只是民生银行长沙分行深耕场景金融，通过场景化、数字化、线上化助力各行各业信息化建设的一个缩影。

为优化对公账户服务，改善客户体验，民生银行研发了线上化、智能化、可视化的对公账户产品——企业开户e。客户可通过“民生e点通”小程序、“民生银行e点通”微信公众号、二维码、H5链接、直联接口等电子渠道，申请开立单位结算账户，该行采用线上审查、线下交付的方式开立实名制单位银行结算账户。

殷殷初心如磐，时代答卷常新。随着“科技+金融”的深层次结合，民生银行长沙分行金融便民的路越走越宽，许多客户足不出户就能安全办理业务。如对公远程银行线上服务模式是客户通过民生企业手机银行发起视频业务申请，远程作业人员采集客户需求，使用人脸识别、U盾加密验证等技术手段

加以验证，最终完成业务办理的全线上服务模式。

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”。

事实胜于雄辩。近年来，民生银行长沙分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的实施方案》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，为老年人群资金安全保驾护航。

潮涌湘江争朝夕，踔厉奋发开新局。奋进新时代，迈向新征程，展望未来，民生银行长沙分行相关负责人表示，该行将认真贯彻落实创新驱动发展战略，全面践行“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，始终保持奋进姿态、主动拥抱数字经济、积极承担更大社会责任，将数字化转型作为全行金融创新发展的重要推动力和新引擎，着力推动金融服务实体经济提档升级，干在实处、走在前列、勇立潮头，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贡献新的更大金融力量。

### 强化科技创新赋能 深耕实体经济主业

数字化浪潮扑面而来，为顺应数字经济发展趋势，把握数字化发展新机遇，各行业数字化转型持续提速，极大地推动了数据资源的互联互通。然而，作为经济发展“毛细血管”的中小微企业依然缺乏资金、技术和人员的支持，尤其在业务、财务和金融方面的线上化需求迫切，不少企业在数字化转型中暴露出“不会转”“不能转”“不敢转”等难题。

经济是肌体，金融是血脉。党的二十大报告指出，要坚持把发展经济的着力点放在实体经济上。2022年底召开的中央经济工作会议提出，要推动“科技—产业—金融”良性循环。数字经济大背景下，民生银行长沙分行不忘初心使命，扎实推进数字科技与服务实体经济深度融合，着力打牢金融服务实体经济的科技基础，为实体经济高质量发展夯实科技金融支撑。

汇聚民生力量，融入时代浪潮。促进数字经济和实体经济深度融合是数字金融的重要“标尺”，通过数字化赋能，诸多传统金融业的痛点被打通，将不可能变为可能。民生银行长沙分行相关负责人介绍，近年来，该行切实聚焦实体经济发展金融需求和融资难题，建立大数据平台，主动分析、识别民营及中小微企业各项维度信息，实现对客户需求的360度精准画像。创新推出多款数字化金融产品，涵盖信用、抵押、质押、贴现、分期等多种业务种类及信贷服务场景，精准破解市场主体融资难题。

以小可以见大，管中足以窥豹。为解决疫情环境下的社交困境，民生银行长沙分行运用移动互联网、数字签名、人脸识别等先进技术，创造性推出“无还本续贷”服务。客户在贷款到期前可通过手机银行自助申请、签约、支用，通过新发放贷款结清原有贷款，无缝衔接小微企业贷款资金，避免企业流动资金因贷款到期出现“断档”、“失血”，切实解决小微企业贷款续贷难、融资成本上升的问题的基础上，大幅提升了小微贷款发放效率和服务便利度。

百尺竿头，更进一步。纾困市场主体，金融的支持不可或缺，民生银行长沙分行积极响应党中央、国务院决策部署，持续加大基础设施、能源保供及科技创新等重点领域的信贷投入；通过减费让利、调整授信政策、推行无还本续贷、白名单管理、数字化经营等方式加大对受疫情影响较大的重点行业、企业、人群的金融支持，确保各地工作不停摆、不降温、不断档；聚焦支持先进制造业发展，重点支持产业基础再造相关行业，积极支持战略性新兴产业领域，通过发债、托管、产业链供应链金融等产品为工程机械、轨道交通等重点企业提供更便捷、更优质的综合金融服务……一系列“金融组合拳”不仅帮助企业纾困解难，也为地方经济和实体经济的发展及时输送“金融动能”。