

# 为客户个人金融服务保驾护航

## 抗击新冠肺炎疫情，民生银行在行动

自新型冠状病毒肺炎疫情出现以来，中国民生银行坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，着力把疫情防控作为当前工作的重中之重，切实按照人民银行、银保监会的通知要求，持续强化金融服务支持，全面做好客户服务工作，积极践行社会责任。1月26日，民生银行首批捐款5000万元已由中国扶贫基金会协助执行。1月31日，民生银行首批采购的医用橡胶检查手套25万副驰援湖北一线医疗。

在此期间，民生银行出台多项措施，保障疫情期间客户的个人金融服务，满足客户各项的服务需求，为客户的财富安全、消费金融、理财储蓄服务保驾护航，并提供特殊时期的各项便捷金融服务。

### 第一时间出台个人存款顺延政策

针对法定节假日的变化情况，为保障客户利益，民生银行在第一时间即对个人定期存款类产品进行顺延政策调整，于1月31日发布《关于个人定期存款到期自动延期的温馨提示》，对于持有

2020年1月24日(含)至2020年3月31日(含)期间到期且已开立纸质存单的个人定期存款类产品(安心存、大额存单、普通整存)的客户，将按原利率计息至2020年3月31日，充分保障了客户的利益。

疫情期间，针对各类理财产品及代销产品调整制作服务的宣传页，及时地通过官方网站、手机APP宣传栏、微信公众号等多个渠道进行宣传，引导客户实现相关自助业务办理。

### 升级线上渠道保障足不出户办业务

为满足疫情防控下的客户服务需求，民生银行加大线上渠道的服务支持力度，全力保障客户服务质量和效率。一方面，及时启动对一线员工的在线培训辅导，强化线上服务的内容和质量，下发线上服务指引篇、理财篇、基金篇、

保险篇、贵金属篇、操作篇等指导手册，全面提升一线理财经理的服务标准与质量，保障客户的个人财富管理免受疫情影响。

另一方面，在运行保障上下足功夫，持续强化在线服务功能。理财团队做好自我防护的前提下启动

员工在线办公，在理财经理远程协助下，客户可以便捷地通过手机银行APP、远程银行、电话银行服务，在家即可实现转账汇款、存款理财、产品购买、缴费支付、密码修改、信息变更、卡片激活等业务的线上办理，免去网点办理的麻烦。

### 专业引领客户做好财富资产配置

受疫情影响，国内市场持续震荡，民生银行财富团队充分发挥业务专业性，做好特殊时期客户财富资产配置服务。应对疫情的变化，总行财富投研团队及时发布《新型冠状病毒疫情对资本市场的影响分析与展望》《肺炎疫情下的磐石/优选系列产品策略与操作建议》《肺炎疫情下的资产配

置与产品策略》《充分发挥保险保障功能应对疫情解读》等专项解读建议。

针对节后首个交易日2月3日的股市暴跌行情，及时向客户推送《没有散不去的阴霾 没有等不来的春天》等投资者建议，避免客户短期恐慌性减仓导致的损失。为解答疫情下保险理赔的客户疑问，制作《一份有温度的保险手册》，涵

盖疫情赔付险种一览、快速理赔向导、保险规划建议指南等，为客户提供全面保障。

万众一心，共同抗疫。民生银行将继续做好客户关怀，不断提供专业高效便捷的个人金融服务，有信心与客户一起抗击疫情带来的困难，做客户温暖的伙伴，在这段特殊时期守望相助！

民萱

### 力推六大举措 民生银行与战略客户共渡难关

面对突如其来的新冠肺炎疫情，民生银行全行上下齐心协力、高效行动。为贯彻执行五部门联合下发的《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒肺炎疫情的通知》，民生银行总行第一时间响应，统一部署安排，围绕战略客户支持服务及时制订发布六项方案举措，保障全行各经营机构对战略客群的金融服务不间断、不滞后，与战略客户共渡难关。

组建专属服务团队，保障战略客户服务相关工作有序开展。民生银行对战略客户均逐户设立由业务、产品、风险等专业人员组成的“三位一体”服务团队。抗击疫情期间，总行组织全行各服务团队加强客户服务支持，通过线上、电话等办公方式，积极受理大型集团客户的新增融资额度需求和防疫抗疫重点项目建设，确保客户业务的正常开展，保障战略客群必要的经营活动顺利进行。

建立疫情防控重点行业、重点企业相关业务受理的绿色通道。民生银行总、分行加快内部作业效率，指定专职部门，对重点疫区分行设立专门对接联系人，实施“首问负责制”，对各项相关诉求做到及时响应，进一步增强对各服务团队的支撑。

对疫情防控重点行业、重点

企业配套一揽子解决方案。民生银行通过线上销售管理工具，实施高效的前中后台协作，解决战略客户在药品生产、医疗器械、抗疫物资、物流配套、交通运输、生活必需品等多领域的需求，配套由线上供应链金融、全球速汇、网上开证、网上保理、票据管家、网络融资等十五大类30多个品种的一站式组合解决方案。

加大对疫情防控重点行业、重点企业的资源倾斜。对于疫情严重地区，以及医药、交通运输、食品加工制造、零售、农业加工、旅游等因疫情影响短期融资需求较大行业战略客户，民生银行一是出台防疫重点领域、重点区域专项FTP(内部资金转移价格)优惠政策，为相关企业提供最大力度的利率优惠；二是加大对一线经营机构的定价授权，对重点领域、防疫白名单客户进行批量授权，提升作业效

率；三是实施费用减免，企业在民生银行开立的疫区防疫专用账户，一律免收对公账户开户费和管理费，企业通过民生银行向疫区防疫专用账户捐款或汇划防疫专用款项，一律免收手续费。

统一调度，加大疫情影响较大地区支持力度。民生银行总行加强在全行范围的协调调度，以匹配各战略客户集团本部、全国布局的分子公司、上下游产业链客户的信贷需求，尤其加强对重点区域、重点行业的协调支持。

积极推动开展战略客群特殊时期关怀慰问。民生银行组织全行各经营机构积极开展战略客户线上关怀及保障金融服务等行动举措，推出首席经理热线服务，组织战略客户专属服务团队及时了解客户需求，因地制宜开展战略客户服务工作。

民萱

### 民生银行为客户信息安全打造可靠“安全锁” 构建手机银行多重保障体系

移动金融时代，银行客户端的安全性直接关系到客户的账户信息安全。记者日前从民生银行网络金融部了解到，该行深知网络安全关系到客户切身利益，一直将其作为业务的关键环节予以高度重视，始终不断创新技术手段，全方位、多层次采取措施，构建健全完善的手机银行安全保障体系，从密码保护、交易保障、严防信息泄露等方面打造牢固可靠的“安全锁”，谨防网络金融风险，为客户账户信息及资金安全保驾护航。

第一重安全锁为“密码安全锁”，通过动态密码校验、登录密码保护等方式，确保账户安全。客户进行签约、绑定、转账支付等关键环节，均向用户签约手机银行的手机号发送动态密码，客户输入动态密码才能验证通过。此外，针对登录密码输错的情况，采取增加校验图形验证码甚至多次输错系统自动锁定的方式，确保登录安全。

第二重安全锁为“交易防护锁”，针对大额资金交易，用户可通过签约蓝牙U宝和动态令牌安全工具进行身份校验，满足客户大额资金交易需求的同时，确保客户资金安全。此外，客户可自行设置“限额控制”，根据实际情况设定不同交易限额。民生银行还加强交易实时监控，针对与用户惯常行为差异很大的可疑交易进行报警，全面保障交易安全。

民生银行网络金融部有关负责人表示，该行将继续高度重视网络安全，多措并举完善手机银行安全保障体系，为客户交易和信息安全构筑更坚固的防护堡垒。

民萱

### 九大招助中小企业抗击疫情 民生银行及时出台措施确保发展

面对新冠肺炎疫情，广大的中小企业首当其冲。针对中小企业受到的巨大冲击，民生银行及时出台了9项措施支持中小企业抗击疫情、确保发展。

“民生财运”提供丰富的线上服务。民生银行为中小企业打造了专属服务平台“民生财运”，该平台可为客户提供云账户开户、财富管理、全球速汇、网上开证、网上保理、票据管家、网络融资等25类金融服务，中小客户足不出户即可在该行办理多项业务。

疫情期间相关业务在线远程办理。中小企业在民生银行办理跨境汇款、结售汇等业务，因疫情无法提供相关资料原件的，可通过电子资料及在线视频等方式办理；受疫情影响，不能到该行营业网点现场办理还款续贷手续的中小微贷款客户，可与相应网点和市场团队联系，通过网上银行、手机银行、在线视频等方式远程办理。

为中小企业参与疫情防控提供专项贷款支持。民生银行对参与疫情防控所需药品、医疗器械及相关物资科研、生产、购销的中小企业，开辟绿色通道、划出专项额度、提供疫情防控专项贷款，全力满足中小企业为防控疫情所需的合理融资需求。

快速受理审批提高业务效率。民生银行将对疫情防控专项贷款第一时间受理，并实行简化的操作与审批流程，通过远程面谈、资料电子化、在线审批等多种方式，提高业务效率，尽快实现资金到位。

给予利率优惠。对于疫情防控

第三重安全锁为“信息安全加密锁”，通过“安全退出”“双向加密传输”和“客户端加固”三重措施，保证用户信息不外泄。民生手机银行客户端设置安全退出按钮，方便客户使用手机银行后操作退出登录状态；登录后超过5分钟无操作，将自动退出登录；用户退出登录后，重要信息将自动清除，避免外泄。此外，民生银行手机银行采用双向加密机制，对传输过程中的数据进行高强度加密，有效保障数据传输安全性。同时，民生银行针对手机银行客户端添加安全加固手段，主动防范客户端被逆向分析、篡改，谨防信息安全风险。

民生手机银行丰富的产品服务、流畅的客户体验以及多维一体的安全保障体系，深受客户认可和信赖，目前客户数已突破5000万户，交易活跃度一直名列股份制商业银行前列；同时，民生手机银行得到了中国金融认证中心、易观国际、新浪财经等权威机构和权威媒体的好评，屡获“年度最受欢迎手机银行奖”“年度最佳手机银行奖”等大奖。

民生银行网络金融部有关负责人表示，该行将继续高度重视网络安全，多措并举完善手机银行安全保障体系，为客户交易和信息安全构筑更坚固的防护堡垒。

民萱

所需药品、医疗器械及相关物资的科研、生产、购销中小企业的信贷项目，民生银行结合项目实际给予最优惠的利率支持。

疫情纾困专项政策支持。对受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业，有发展前景但暂遇困难的中小企业，民生银行坚持“不抽贷、不压贷、不断贷”；因疫情导致短时还款困难的中小客户，可向该行申请延期还款、展期或调整还款期限。

为优质防疫科创中小企业嫁接资本资源。民生银行对疫情防控提供相关科研、物资生产、检测、治疗服务等技术含量高的科创新型中小企业，将通过“萤火计划”以“认股权+综合服务”的方式提供全方位服务，整合民生银行投资生态联盟的资本资源，助力企业快速成长，在疫情防控过程中发挥更大作用。

手续费减免。中小企业在民生银行开立的湖北疫区防疫专用账户，一律免收对公账户开户费和管理费；企业通过民生银行向湖北疫区防疫专用账户捐款或汇划防疫专用款项，一律免收手续费。

及时响应中小企业诉求。民生银行主要经营网点自2月3日起恢复营业，在岗人员严格执行防疫卫生规定，为客户提供整洁卫生的营业场所和现场服务；未到岗人员保持通讯畅通。受疫情影响、有相关需求的中小企业，可通过线下、线上各种方式，与经营网点、市场团队、客户经理等联系，该行对各项诉求做到及时响应。

民萱