

# 情系江海共发展 守正创新为民生

## 民生银行南通分行持续开展“千企万户大走访”活动

近年来,为更好地服务小微企业,中国民生银行南通分行在我市持续开展“千企万户大走访”活动,成立了支持小微融资协调机制工作专班,通过科技驱动、模式创新、服务升级,不断提升经营管理水平和客户服务能力,及时、有效地为小微企业提供高质量金融服务,在江海大地树立了民生小微金融品牌。

### ▶ 数字普惠 为小微企业增活力

为进一步满足小微企业对数字金融服务的需求,民生银行加快普惠金融线上化、数字化转型,打造“民生小微”1+4品牌体系,搭建了综合化移动金融服务平台。通过科技赋能,“民生小微”平台首创“五位一体”服务,包括“小微企业+个体工商户”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,支持小微企业“一站式服务”,可谓小微企业的“专属口袋银行”。

“足不出户,能申请小微抵押贷款,真是不可思议!”江苏DG智能科技有限公司的张总无比感慨。在企业结清了一笔厂房按揭贷款后,他还存在部分资金缺口。民生银行南通分行客户经理得知客户需求后,便联系张总,主动对接授信业务。张总表示,自己长年在外地奔波,忙于企业的经营,无法抽身来银行办理,且每次回南通都已是银行的下班时间,时间上总是不凑巧。

了解到张总这一情况后,民生银行南通分行客户经理便表示,可以上门为其服务,推荐了“民生惠抵押贷款”产品,可以通过扫描二维码,实现线上申请、在线授权,自动审批、快速出额,最终实现线上支用、随借随还,资金灵活使用。张总欣然接受。客户经理便利用张总空余时间,长途跋涉,驱车上门协助其进行了线上申请,为其成功获批了1000万元信贷额度,期限达到5年。

### ▶ 定制服务 为特色产业添动力

百样生意百样做,千般困难千般解。为了让普惠金融服务切实满足不同行业的小型企业需求,民生银行南通分行持续深耕区域特色产业,围绕大制造、大消费、大平台,针对特色场景客群,特别是平台、商圈、园区、集群客户,创设新型供应链金融链式平台。该行通过“民生e链”系列产品以及订货快贷等小微供应链产品,为辖内重点企业上下游客户提供批量融资服务。通过将授信产品嵌入核心企业或者特定场景客群的生产经营中,确保信贷资金流动在产业链,为企业经营发展添动力。

启东HH商贸有限公司做青島啤酒的启东地区代理经营已有7年,每年春节前为全年的订货高峰,提前备货需要大量的资金。“经过朋友的介绍,民生银行的客户经理上门找到我,说他们为品牌酒水的下游经销商推出了一款线上快贷产品,手机上就可以直接申请贷款,并且随时可提用。”公司法人黄总说。令他没想到的是,他在手机上果然申请到300万元的信用贷款额度,且可以随借随还,非常便捷高效。2025年春节前后,黄总根据订货需求,分多次进行了提款,300万元的额度也很好地满足了他备货的资金需求。

### ▶ 科技赋能 为外贸企业拓市场

为深入贯彻国家稳外贸、稳外资政策部署,民生银行南通分行将自身的转型发展融入支持外向型经济高质量发展大局中,不断以数字化手段,着力提升外汇服务质量。该行面向小微民营出口企业创新推出了线上授信产品“出口e融”,借助数字外管平台、税控系统、工商系统和汇法系统的大数据网络,实现了线上审批与提款,有效为出口型外贸企业拓展海外市场提供资金支持。

南通AM纺织科技有限公司主要向巴基斯坦、巴西、乌拉圭等国出口纯棉坯布,年出口额超1200万美元。2024年12月,民生银行南通分行组织外贸企业“千企万户大走访”活动,重点推荐“出口e融”产品。公司负责人徐总当场表达了融资意向。民生银行客户经理现场对接,高效服务,根据客户关单成功于2025年1月为其办理300万元融资贷款。

### ▶ 减息让利 为小微企业减压力

为切实提升金融服务实体经济的质效,帮助企业渡过难关,促进当地经济稳定发展,民生银行南通分行始终秉承“真做小微、做真小微”的理念,持续优化普惠金融产品及服务流程,降低企业融资综合成本,积极支持民营企业、小微企业高质量发展。2024年年末,该行开展了“普惠小微减费让利”活动,通过给予小微客户“小微红包”贴息30天形式,进一步降低了小微企业融资成本。

在“千企万户大走访”的活动中,民生银行南通分行普惠金融工作凸显以民生为己任的品牌本色。“我们将构建和推进‘客群经营一体化、产品服务线上化、场景业务专业化、客户服务综合化、风险防控智能化’五大专属小微服务体系,持续做好普惠金融‘加减法’,不断创新精准服务‘微操作’,奋力谱写普惠金融大文章。”民生银行南通分行党委书记、行长冯飞说。 司锦云 洪光森

## 民生银行南京分行 以实干践初心 绘就金融消保为民新图景

从反诈一线的惊心动魄到适老服务的点滴温情,民生银行南京分行始终将“为民办实事”融入服务血脉。2025年,该行立足真实场景需求,以创新实践与暖心服务为笔,持续书写便民惠民的生动答卷,彰显金融机构的责任担当。

### 智防诈骗,硬核守护“钱袋子”

依托大数据风控系统与一线员工的敏锐洞察,民生银行南京分行成功化解多起新型诈骗危机。今年5月,宿迁分行异常交易实时拦截模型系统监测到客户刘女士账户出现异常:长期未使用的账户,突然转入大额资金50000元,符合疑似被骗的高风险特征,系统立即启动自动保护机制,对该账户进行只进不出管控,并触发加急核实预警流程。10分钟后,刘女士前往网点柜台,要求将账户解锁并取现,称家里老伴住院,急着用钱做手术。监测系统的提示引起了该行工作人员的警觉,在反复询问下,工作人员发现刘女士其实遭遇了电信诈骗,通过耐心沟通和案例讲解,该行最终为刘女士避免了50000元的资金损失。

类似场景中,该行“科技+人工”双重防护网成效显著,为守护客户财产安全提供了坚实保障。此外,该行业务办理过程中还主动开展金融知识宣讲,聚焦账户安全、支付安全、反诈防骗等关键领域,以案例解析、风险提示等方式,为切实增强金融消费者金融安全意识和自我保护能力不断贡献力量。

### 适老升级,温情点亮“夕阳红”

针对老年群体金融需求,民生银行南京分行持续优化适老化服务细节。6月,南京分行接到市民李阿姨的来电,李阿姨有张民生借记卡长时间不用,不记得密码了,现在想把账户余额转出来,但是因本人身体行动不便卧床在家,老伴年纪也较大,子女也不在身边,二人出行不便,希望银行工作人员可以上门服务。工作人员接到电话后,立即向老人详细了解情况和具体需求,结合上门办理业务的可行性,秉持“为民办实事”的服务理念,安排服务经理上门为李阿姨办理相关业务。业务完成后,李阿姨感动不已:“没想到一个电话,银行就派人来了,办业务的小姑娘也笑眯眯的,慢慢跟我讲话,很快就给我把业务办完了!”

这只是该行助老服务的一个缩影——该行从网点老年客户“绿色通道”设立、适老

设施配备、智能技术困难化解、助老金融宣教开展、老年客户金融合法权益保护等六方面着手,致力于为老年客户提供细致、周到、安全的金融服务。目前,该行全省所有标准型网点均设立了“敬老专柜”“尊老公益专区”,配备老花镜等便老物品,并为老年客户提供充足的金融知识阅读资料。在软件服务方面,网点确保柜面现金服务;配备助老志愿者陪同老年客户办理业务;对行动不便的老人提供上门服务;在与老年客户交流过程中,提高音量、放慢语速。在智能设备适老化改造方面,民生银行还上线了“长辈版”手机银行,字体更大,菜单更精简,还可以根据需要随时和员工进行视频交流,为老年人送去满满的幸福感。

### 助残暖心,打造无障碍金融服务圈

在助残服务领域,民生银行南京分行以细节传递温度,以行动践行责任。镇江支行客户吴先生是扬中当地一家盲人推拿店主,吴先生因先天原因,为视障人士,其店内70%左右的员工也为视障人员。因店铺经营及个人结算、理财需要,吴先生需办理企业账户业务、税务登记、个人结算、资产配置等业务,但因视力障碍无法独自前往银行网点。同时,店内员工也因行动不便,长期面临个人账户管理、资产配置等金融需求与服务获取不便的问题。民生银行镇江支行在了解情况后,主动介入,以“无障碍服务+长效关怀”模式,为该特殊客群提供专业化、专属性的金融服务。

为满足残疾人多样需求,该行多年来精心打造“特别的爱给特别的你”特色品牌,通过多元化服务举措,为特殊人群提供有温度、无障碍的金融服务。通过建设无障碍通道、开通网点绿色通道、配备便民轮椅与呼叫按钮、重点网点配备盲文业务指南、打造导盲犬友好环境等举措,不断提升残疾人群的金融服务体验。同时该行通过线上与线下渠道,专门为残疾人群体提供定制化的金融教育宣传服务,通过图文、音频、视频、手语等形式将复杂的金融知识以残疾人群体可接受的方式清晰呈现,让金融服务的温度在互动中传递。

每一次风险拦截、每一份暖心服务、每一场金融宣教,都是民生银行南京分行践行金融为民的生动注脚。未来,该行将继续以消费者需求为导向,深化创新实践,让金融服务更有力度、更有温度,为构建健康、可持续的金融消费环境贡献民生力量。

## 民生银行启东支行 协助警方成功抓获电信诈骗嫌疑人

近期,中国民生银行启东支行收到启东市公安局反诈中心公开表扬信,称赞该行在防范电信网络诈骗中与公安机关紧密协作,“展现了高效的服务能力和强烈的社会责任感”,为维护社会稳定、保障人民群众财产安全作出了积极贡献。

4月8日,一名电诈嫌疑人在民生银行启东支行网点办理业务。该网点工作人员能够敏锐识别嫌疑人,迅速开展警银联动,沉着应对,协助公安人员成功实施抓捕,为

后续的案情破获起到了关键作用。

近年来,民生银行启东支行不仅在业务办理中严格遵循法律法规,保障客户资金安全,还积极投身于金融安全知识宣传,向广大客户普及防骗技巧,有效提升了公众的金融安全意识。面对日益复杂的金融安全形势,民生银行启东支行不断创新技术手段,优化警银合作机制,建立快速响应机制,有效提升了警银合作的效率和精准度,得到了当地公安机关的高度肯定。 储成秀