

“民生银行重庆分行扎根巴渝已有二十一个年头。长期以来，我们坚持‘以客为尊，用心服务，诚信合规，专业价值’十六字财富管理理念，专注研究客户需求，通过专属产品配置、专业团队服务打造重庆本地一流财富管理。”多年来，民生银行重庆分行通过多资产配置、多产品投向、多系列产品体系，打造不同客群的专属财富管理模式，管理财富资产接近700亿，服务近200万重庆市民，被重庆多家主流媒体授予“年度卓越财富管理机构”等奖项。

以客为尊：打造有温度的老年人专属品牌“乐老金融”

“产品设计源于客户需求。”近年来，民生银行重庆分行基于区域老龄化现象的分析，打造“乐老金融”产品服务体系，每一个细节的设计都源于老年人的金融需求。“乐老金融”体系主要分为乐老安心刷、乐老安心存、乐老理财、乐老医疗四个板块。

“乐老安心刷”针对老年人对账户安全的需求和痛点，设计“个人储蓄安全账户+退休金账户盗刷保障”，做到主动安全和被动安全相结合；同时配套乐老课堂，为老年人提供防诈骗、防盗刷安全知识讲座。在快捷支付时代，给老年客户足够的安全感。

“乐老安心存”针对老年人养老金中期储蓄的需求，给予老年客户灵活定价选择。从整存整取的优惠定价到大额存单、结构性存款的转让功能，满足老年人既要养老金安全增值，又要随时应急灵活支取的储蓄需求。

“乐老理财”针对资管新规背景下，理财产品打破刚兑、净值化转型以及老年人理解能力、认知度不足等痛点，将繁杂的理财产品按照收益性、波动性、风险性等指标进行了分类，可让老年人快速了解产品风险特性，找到匹配自己风险承受能力的理财产品。

“乐老医疗”主要针对老年人购买商业健康保险保费贵、保额低、承保难的问题，该行每年与合作机构共同推出帮助部分老年人的协助普及惠民医疗保险活动，同时上线老年人骨折保险，保费便宜，承保快捷。



积极宣传民生加薪计划。民生银行重庆分行供图

诚信合规：细节体现人性化，持续优化客户体验

在“以客为尊”的价值观倡导下，民生银行重庆分行在客户服务设计中，处处以细节体现人性化。该行推出“乐老上门”服务，为出行不便的老年客户提供上门办理银行业务，解除途中往返不便的困扰。针对老年客户看手机屏幕字体吃力、页面繁杂等不便，民生银行重庆分行提出优化需求，开发老年版手机银行，不仅字体更大，首页也是适合老年人的财富产品，购买流程快捷、简单。

民生银行还打造“非凡礼遇”贵宾权益和“V+会员”成长体系，针对不同层级的贵宾客户解锁不同内容的贵宾权益，受到广大市民朋友的喜爱。“非凡礼遇”是对出行、运动、康养、生活四大板块设计的贵宾权益服务，无论是机场、高铁贵宾厅，还是游泳、高尔夫球馆预约都可以通过民生银行专线电话进行。而“V+会员”成长体系则是围绕客户日常生活打造的金融、购物、娱乐、美食等优惠权益。

在中高端客户服务方面，民生银行打造“最亲民的家族信托”，让家族信托不再是少数人的业务。该行用最低的家族信托设立费用门槛，全面提升客户的家族信托设立体验，让家族信托成为中产家庭的常规配置。

专业价值：注入新理念，重新定义资产配置

近年来，民生银行重庆分行为资产配置注入了新的理念。该行打造的资产配置体系，从客户的历史投资经历着手，分析客户资产配置的科学性和适配性，再根据客户的投资目标和风险承受能力定期给出调整建议。

任何一位客户都可以在民生银行查询到近几年自己在该行投资的收益情况。理财经理会根据客户的收益率情况，评估实际收益和客户预估收益的偏离度，再给出调整方案，并定期对方案进行评估和调整。

同时，一个好的资产配置是通过不同的产品组合来完成。民生银行重庆分行一方面优化微观的产品功能，实现产品微创新；另一方面优化配置流程，依靠模型形成标准化配置比例，再根据客户收益和风险目标进行个性化调整，这就是该行正持续打造的资产配置体系。

在产品净值化时代背景下，市场波动在所难免，为了提升客户产品持有体验，民生银行重庆分行打造了“陪伴式产品购买服务”，通过高频财富小沙龙、公众号、视频号开展面向不同客群的投资者教育，实时的政策解读和市场分析，定期的产品运作汇报。

服务大众：推出一揽子产品，满足新市民金融需求

财富管理是新市民关心的话题之一。今年，重庆银保监局会同人行重庆营管部、市金融监管局联合印发《金融支持新市民安居乐业实施细则》，有效落实加强对新市民的金融服务，特别是促进金融政策与重庆相关就业、住房、社保等支持政策有效衔接。

民生银行重庆分行快速响应，在财富管理板块推出了“民生温暖住、民生温暖存、民生温暖贷、民生温暖保”等一揽子产品。“民生温暖住”主要针对灵活就业人员也可以参加公积金缴存，同享公积金优惠利率，圆梦定居山城；“民生温暖存”则是低门槛参与民生银行特色存款，为异乡工作者的每一分积蓄提高收益；“民生温暖贷”是为在重庆打拼的外地人提供应急备用金额度，并有暖心的消贷红包抵扣利息，应急资金有备无患；“民生温暖保”则是百万医疗报销型补充保险，理赔便利，降低异地就医的焦虑。

服务大众，情系民生。正是这二十一年来的悉心经营，越来越多的重庆市民选择民生银行作为他们的财富管理主办行，民生银行的财富管理品牌也逐渐得到市场认可。根据中基协最新数据，民生银行公募基金(股票型+混合型)管理规模已经排到股份制银行第二。同时，在权威媒体今年2月发布的2021年第四季度净值型银行理财综合能力排名结果中，民生银行位列股份制银行第一名、全国性银行类第四名。

该行相关负责人表示，未来，中国民生银行重庆分行将进一步深刻践行“以客为尊”理念，以专业、协作、务实、高效的工作作风，不断丰富和升级综合金融服务，做好“用心服务的银行”，为山城市民财富保值、增值需求保驾护航。(民生银行重庆分行 供稿)