

“防打查”多措并举,用心关爱“夕阳红”

硬核整治养老诈骗 “民生”护航幸福晚年

——中国民生银行长沙分行 2022 年扎实开展整治养老诈骗、打非系列行动

民惟邦本,本固邦宁,民之于邦,就好比金融消费者之于金融业,唯本固,业方安。

养老金融既是金融体系的重要组成部分,也是老龄产业的核心,在老龄化和数字化加速发展的时代背景下,老年人正面临“代际鸿沟”与“数字鸿沟”的双重问题。科技发展的同时,老年人不应被时代遗忘。如何帮助老年人跨越鸿沟,搭上“数字快车”,又该如何切实护航“银发”客群的幸福生活?中国民生银行长沙分行“防打查”多措并举,用心关爱“夕阳红”,切实扮演好“推动者”和“守护者”角色,努力打造与日益增长的养老需求相适应的养老金融服务体系,交出了一份整治养老诈骗、打非活动的高分答卷。

事实胜于雄辩。2022 年以来,面对社会普遍关注和监管高度重视的养老领域打非严峻形势,中国民生银行长沙分行多措并举持续开展打击整治养老诈骗、打非系列行动,通过建立长效机制、强化责任担当、提升预防和排查能力、加大宣传力度等方式,深入老年客户群体生活,取得了良好成效,不断提升人民群众特别是老年客户在中国民生银行的体验感、获得感、幸福感、安全感。

■通讯员 魏鸣笙

1

建立长效机制，
为“养老打非”工作保驾护航

人口老龄化促进了“银发经济”的发展,同时也引发大量以老年人非法金融活动与网络陷阱。如何把老年人消保工作融入日常,切实用心用情关爱老年客户?

民生银行长沙分行高度重视打击整治养老诈骗工作,把专项行动作为一项重要政治任务来抓。该行不仅成立了由分行行长担任组长,分管行领导任副组长的打击整治养老诈骗专项行动领导小组,指导开展养老领域打非工作常态化,而且坚持党建引领,严格落实党支部主要负责人为案防打非第一责任人,明确打非工作逐级抓、逐级带、逐层落实,按照业务和人员“谁主管,谁负责”的原则和“一岗双责”的要求,明确责任主体,一级抓一级、层层抓落实,确保打击整治工作有力有序开展,不断提高工作质效。

内化于心,外化于行。民生银行长沙分行还安排法律合规部协同各成员部门、各支行网点,分工协作,第一时间制订了“2022 年双节打非行动”“6 月打非宣传月”“养老反诈打非”等专项行动方案,确保打击整治养老诈骗专项工作常态化开展,真正落到实处。

积极调动全员参与,是做好打击整治养老诈骗专项工作的关键所在。民生银行长沙分行积极组织全体员工开展打击整治养老诈骗培训,通过政策制度及案例学习,使员工全面了解养老诈骗的危害性及当前监管要求,学习覆盖率达到 100%;组织员工参加中国银行保险报举办的防范非法集资风险知识答题活动,组织全辖机构开展“反赌反诈新媒体创意大赛”,以“全民行动、无诈三湘”为主题,围绕揭露诈骗手段,普及防骗知识、警示参与诈骗和黑灰产严重后果,创作出“老有所依 天下无诈”“警惕养老诈骗,为您‘图’个明白”等群众喜闻乐见的优秀作品,原创宣传图文,进一步向老年人普及金融防骗常识的同时也打造了行业良性互动、守土有责的消保新生态,形成了互促共进、齐抓共管的“大消保”格局。



图为位于湖南金融中心的民生银行长沙分行办公大楼外景。

2

强化宣传力度，
扎紧筑牢防范诈骗“防火墙”

近年来,一些不法分子抓住老年人对网络知识了解的少,辨识能力弱等特点,假借“养老”之名利用各种手段设置陷阱,给老年人造成经济损失、精神痛苦,群众反映强烈。

增强老年人防诈骗意识,思想上需筑牢第一道防线。民生银行长沙分行主动拓展宣传“深度广度”,扎紧筑牢防范诈骗“防火墙”,推动养老防骗宣传“走出去”,受到了老年消费群众的一致好评。

使命在肩,步履所达。民生银行长沙分行主动与周边社区、企事业单位联合,深入社区等开展养老防骗宣讲。聚焦防范电信网络诈骗、反洗钱、个人信息保护等消费者热点、难点问题,以设立咨询点、发放宣传折页、现场答疑相结合的方式开展活动,向社区老年群体宣传金融知识,现场解答群众提出的疑问,并重点向社区老年人群体讲解了近几年非法金融活动的新特征、新形式、常用手段及危害性,引导社区群众自觉远离非法金融活动。

3

坚持多措并举，
高质量守护老年人“钱袋子”

老人不安则家庭不安,家庭不安则社会不安。作为全国性股份制商业银行,民生银行长沙分行强化社会责任担当,在养老打非工作中主动履职,综合运用多种安全防护手段和风险控制措施,守护老年人的“钱袋子”。

为避免老年人遭到非法金融活动侵害,民生银行手机银行在技术方面采用安全加固、渠道监测、威胁感知等多项防护措施,并在手机银行 APP 中多个节点设置了安全措施,从智能安全检测、电信欺诈账户识别、可疑转账汇款人工干预、账户资金变动提醒等方面,加强老年群体线上金融服务的安全保障,并规范了智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等政策。通过定期安全测试、现场检查、漏洞通报和问题处置,持续加强技术监测和监督检查,多方面保障账户及个人信息安全。

百尺竿头更进一步,民生银行长沙分行还不时组织员工进行实战演习演练。在网点厅堂日常开展大堂经理、柜面人员、网点安保人员防范养老诈骗知识培训、组织诈骗突发事件演练,增强员工的警惕性和防范意识,时刻紧绷“防诈”这根弦。在此基础上,民生银行长沙分行还围绕员工和各业务条线两个方向展开是否参与非法集资或是否发现他人涉嫌非法集资排查,通过员工自查和专业部室排查相结合,多维度逐项开展排查,高质量提升预防排查能力。

数字最无言,数字最有力。近年来,民生银行长沙分行

生动鲜活、形式多样的金融风险防范现场宣教活动也是民生银行长沙分行开展养老打非工作的重要方面。该行立足网点“阵地”,开展养老防骗知识“微课堂”,同时积极拓展报纸、广播电视等权威媒体的“两微一端”现代全媒体矩阵宣传模式,着力扩大防范非法集资、打击涉养老领域非法集资系列宣传的触及面,增强宣传渗透力。

在此基础上,民生银行长沙分行一系列宣传活动有条不紊、接续开展:在元旦、春节、打非宣传月等重要时间,对敏感高发的老年客户群体进行了特别强化宣传;在组织开展的防范非法集资、非法放贷、金融诈骗 6 月宣传月专项活动中,先后 2 次专题讨论“守住钱袋子,护好幸福家”打击养老诈骗、打非宣传活动及排查活动,掀起了打非活动高潮,累计开展宣传培训活动 550 次,涉及 27000 人次,其中员工参与数 2566 人次;“两节”期间防范非法集资宣传教育活动期间共计发放宣传折页 4450 份,受众人数约 7900 人。

主动通过查询养老服务相关的结算账户和交易流水中涉及养老投资、养老服务、养老项目等敏感字段共提取了 11583 条数据,养老民营企业结算账户 52 户,暂未发现养老诈骗线索和风险隐患。该分行通过预警监测排查、涉案账户倒查等,对 2676 户个人账户,455 户对公账户实行精准管控,辖内网点协助公安机关抓获电信网络诈骗嫌疑人 99 人,堵截出租出借账户、电信诈骗等各类风险事件 223 起,有效防控了涉诈风险,保护了人民群众财产安全。

金融消费者权益保护工作事关人民群众切身利益,是服务民生的重要内涵,是贯彻以人民为中心发展思想的集中体现,也是推动行业健康可持续发展的重要根基。

莫道桑榆晚,为霞尚满天。时代在进步、城市在发展,老年群体的金融消费者权益保护工作任重道远。民生银行长沙分行相关负责人表示,该行将心怀国之大者,牢记行之要务,将“以人民为中心”理念全面融入经营管理,积极落实消保工作要求,持续开展宣传教育,加强预警监测和日常管理,第一时间报告发现的涉及养老诈骗和非法集资排查情况,全力配合司法机关追赃挽损,切实履行社会责任,切实维护老年人合法权益,营造安全稳定的金融环境,守护好老年人的“养老钱”、“救命钱”,不负“民之所盼”,打造成为三湘大地值得客户信赖的放心银行。