



# 以客户为中心 护航老年人的金融消费权益 中国民生银行合肥分行全力打造“有温度”的银行



“尊老、敬老、爱老”是中华民族的传统美德，也是银行业乃至金融业服务广大老龄消费者的重要宗旨。当前，日新月异的金融科技为大家的工作和生活带来了极大的便利，但也为加速增长的老齡金融消费群体带来了新的困扰。如何快速有效地帮助老年人享受金融业改革创新带来的红利，已经成为金融行业不可回避的命题。

为了让老年人在新时期、新发展中拥有更多的获得感、幸福感和安全感，民生银行合肥分行始终坚持以客户为中心，依托丰富的支行和社区支行网点，聚焦老齡金融服务场景，持续推动兼顾老年人金融消费需求的智慧银行建设，做实做细线下传统服务和线上创新服务，同行并进，全力打造老年人身边“有温度”的银行。

## 回归人本，做好金融科技“简法”题

“民生银行的手机银行，操作起来真简单。”家住合肥惠园社区的李爷爷在民生银行合肥书香门第社区支行举办的元宵节活动中高兴地说。活动中，该行工作人员耐心地向到场的社区居民介绍民生银行“老年版”手机银行，并一对一为上了年纪的大爷、大妈演示“老年版”手机银行的操作方法。

为了便于老年金融消费者通过线上渠道享受金

融服务，民生银行特别开发了手机银行“至简版”老年客户专属服务。如，持续丰富老年版服务，为老年人提供更为丰富的投资选择；引入安全账户功能，为老年客群提供更加全面的安全保障机制；打造生活圈养老模块，为客户提供企业年金查询及个人养老金资金账户的开立、缴费、产品购买（投资）、养老金领取、信息查询服务等。

## 关爱老齡，智慧银行服务有温度

民生银行庐阳支行是民生银行服务庐阳区的专属支行。该行针对老年人习惯到银行厅堂现场办理业务的特点，在实施银行服务智能化改造的同时，充分兼顾老年人的金融消费需求，设置了足量的传统金融服务渠道，并为智能设备配备引导员，耐心引导老年客户使用智能机具。据该支行工作人员介绍，经过一段时间的耐心引导，经常来办理业务的老人们已经能够熟练地使用自助机了。

## 携手社区，共建老年社群新业态

为积极贯彻在新时期下的“文化养老”精神，民生银行合肥分行联合社区支行所在地社居委共同开办了社区老年活动兴趣小组，充分发挥该行社区支行深入居民区、贴近老年人的区位优势，为属地社区老年群体打造一个“老有所养，老有所学，老有所乐”的社区老年社群交流平台。

民生银行合肥汉嘉都市森林社区支行作为该行最早参与开办老年活动兴趣小组的网点，在当地社居委的支持下举办了“最美夕阳红”系列老年大学兴趣班。截至目前，兴趣班已开展3期，累计服务老年人群近300人，每次开班的上课名额都被一抢而空，授课效果获得了属地社区老年居民的一致好评。在

为了进一步破题老年人面临的“数字鸿沟”，民生银行合肥分行还进行了一系列尝试和探索。在厅堂服务方面，该行针对老年客户开展厅堂服务优化，打造老年人服务主题日，并为不便外出办理业务的老年人提供上门服务；在普及金融知识方面，该行为老年人开设金融知识大讲堂、智能金融微课堂等，向老年客户普及防诈骗、假币识别等金融常识，并为他们讲解智能设备、手机银行等软件的使用。

满足老年人多样化、多层次的物质和精神文化养老服务方面，创新实践了银政合作的新模式。

时逢“3·15”消费者权益保护教育宣传周，还有许多诸如老齡金融服务等消费者的权益需要社会给予关注和保障。民生银行合肥分行将秉持“为民而生 与民共生”的企业使命，在金融监管机构的指导下，紧紧围绕“以人民为中心 增加金融消费者获得感”的要求，坚持把维护“财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权”等金融消费者的八项权利，切实融入日常的金融服务与活动中，为维护区域金融稳定持续贡献力量。



# 国家明确明星代言涉及非法集资 需要清退费用



2月10日，中国政府网公布了《防范和处置非法集资条例》(以下简称《条例》)。该《条例》将于今年5月1日起施行。《条例》明确指出，国家禁止任何形式的非法集资，对非法集资坚持防范为主、打早打小、综合治理、稳妥处置的原则。《条例》将于2021年5月1日起施行，今后“金融”“交易所”“财富管理”等字样要谨慎使用，消费者关心的明星代言非法集资也有了定论。 ■ 朱慧之

## 如何认定为非法集资？

《条例》明确了非法集资的“三要件”，包括“未经国务院金融管理部门依法许可或者违反国家金融管理规定”，即非法性；“许诺还本付息或者给予其他投资回报”，即诱利性；“向不特定对象吸收资金”，即社会性。若涉及到“三要件”的特性，就千万不要去触碰。《条例》进一步指出，对辖区内涉嫌非法集资的，处置非法集资牵头部门应当及时组织调查认定。

《条例》明确规定 企业名禁乱用金融理财等字样

如今，一些企业擅用“金融”“理财”等字样，欺骗、误导公众从事金融业务活动。《条例》规定，除法律、行

政法规和国家另有规定外，企业、个体工商户名称和经营范围中不得包含“金融”“交易所”“交易中心”“理财”“财富管理”“股权众筹”等字样或者内容。

银保监会有关负责人表示，金融是特许经营，一般工商企业一律不得从事或者变相从事法定金融业务，谁都不能“无证驾驶”。县级以上地方人民政府处置非法集资牵头部门、市场监督管理等部门将建立会商机制，对企业、个体工商户名称或者经营范围中包含上述规定以外的其他与集资有关的字样或者内容的，予以重点关注，以便在市场主体登记管理环节及时发现和防范非法集资行为。

## 广告经营者发布非法集资广告，获得的广告费等需要清退

对于“通过广告和互联网传播非法集资信息”的问题，为有效切断非法集资信息传播链条，《条例》对广告发布规则、相关部门职责等规定了针对性措施。“这意味着广告的经营者、发布者，如果没有进行严格的审查，发布了非法集资的广告，也要承担相应的责任。这就加大了非法集资广告，以及相应信息发布的审查责任，也是对民众合法权益的保护。”招联金融首席研究员董希淼说。

对于“非法集资资金如何清退”的问题，《条例》明

确，非法集资人、非法集资协助人应当向集资参与人清退资金，清退过程应当接受处置非法集资牵头部门监督，任何单位和个人不得从非法集资中获取经济利益。

对于“广告、代言问题”问题，近来市场上关于明星代言非法集资事件热度不断攀升，《条例》也就相关责任认定进行了厘清。根据《条例》，清退资金的来源包括非法集资资金余额、收益，非法集资人及其他相关人员从非法集资中获得的经济利益，非法集资人隐匿、转移的非法集资资金或者相关资产，在非法集资中获得的广告费、代言费、代理费、好处费、返点费、佣金、提成等经济利益，以及可以作为清退集资资金的其他资产。

《条例》还规定，非法集资人、非法集资协助人不能同时履行所承担的清退集资资金和缴纳罚款义务时，先清退集资资金。虽然清退资金来源明确了，但涉及非法集资的案件中，清退资金往往不足以支付投资人本金。对此，《条例》明确，“因参与非法集资受到的损失，由集资参与人自行承担”。中国人民大学中国普惠金融研究院研究员顾雷分析，“也就是说，国家不会为非法集资活动承担任何经济损失的赔偿、垫付或回购。这条新规从侧面提醒所有非法集资参与人珍惜自己的财产，谨慎投资，远离非法集资。”