

T/NBFS

团 体 标 准

T/NBFS X. 3—202X

老年客户银行服务规范 第3部分：银行产品服务

Service specification of bank for the elderly customer
Part3: Service of banking product

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

202X - XX - XX 发布

202X - XX - XX 实施

宁波市金融学会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 产品设计	1
4.1 产品类型	1
4.2 设计原则	1
5 服务规范	2
5.1 产品推介	2
5.2 售后管理	2
5.3 产品评估	2
6 增值服务	2
参考文献	3

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

T/NBFS 10-2021《老年客户银行服务规范》分为以下几部分：

- 第1部分：通用要求；
- 第2部分：网点服务；
- 第3部分：银行产品服务；
- 第4部分：上门服务；
- 第5部分：智能服务。

本文件是T/NBFS X-202X《老年客户银行服务规范》的第3部分。

本文件由宁波市金融学会提出并归口。

本文件起草单位：中国人民银行宁波市中心支行、工商银行宁波市分行、民生银行宁波分行、宁波银行、慈溪农村商业银行。

本文件主要起草人：张文元、郁伟炜、郑晟、周红儿、赵科君、张晨艳、郑丹婷、戴嘉程、范跃蕾、俞佳。

本文件为首次发布。

老年客户银行服务规范

第3部分：银行产品服务

1 范围

本文件规定了银行提供产品服务的产品设计、服务规范、增值服务等要求。
本文件适用于银行业金融机构(以下简称“银行”)。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 32319-2015 银行业产品说明书描述规范
GB/T 32320-2015 银行营业网点服务基本要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

银行产品 banking product

银行为满足客户某种需求并使客户获取确定或可能收益,向市场提供的金融服务。

[GB/T 32319-2015, 定义3.2]

4 产品设计

4.1 产品类型

银行向老年客户提供的产品类型包括但不限于:

- a) 存款产品;
- b) 理财产品;
- c) 贷款产品;
- d) 银行卡产品;
- e) 上述一种以上产品集合。

4.2 设计原则

针对老年客户可购买的产品,银行应遵循以下设计原则,包括但不限于:

- a) 在遵循监管要求前提下,产品总体设计应满足交易规则简单、购买流程便捷等要求;
- b) 产品说明书应简洁清楚、通俗易懂,便于老年客户理解;
- c) 理财产品应设置冷静期,老年客户可在冷静期内免费撤销购买申请;
- d) 宜为持有存折的老年客户,提供与银行卡客户同等的银行产品服务;
- e) 为老年客户提供的专属产品宜具有以下权益,包括但不限于:
 - 宜设定产品购买的最低年龄界限;
 - 宜提供募集期较短的产品;
 - 宜提供起购金额较低的产品;

- 宜提供无固定期限或封闭期为中短期的产品；
- 宜提供风险等级较低的产品。

5 服务规范

5.1 产品推介

银行应履行适当性原则，在推介时充分披露重要信息，提供符合老年客户需求和风险承受能力的产品，具体要求包括但不限于：

- a) 产品推介时应放慢语速、通俗易懂、全面准确，避免使用行业术语，待老年客户理解当前内容后再进行后续讲解；
- b) 应按要求对老年客户开展风险评估，客观、准确地解释风险评估条款内容，在老年客户进风险评估测试时提供必要协助，不应进行诱导，评估测试完成后经本人书面确认，告知其评估结果；
- c) 应根据老年客户的风评估结果、资产、年龄、风险收益偏好等整体情况，推荐合适产品；
- d) 应完整告知产品的预期收益、期限、费用、风险等级等关键信息；
- e) 应主动告知自营产品和代销产品的区别；
- f) 应对理财产品销售全过程同步录音、录像，完整客观记录重点销售环节，保留录音、录像资料。

5.2 售后管理

银行应注重产品售后管理，管理方式包括但不限于：

- a) 产品到期前，应通过电话、短信等方式提醒老年客户；
- b) 宜对老年客户进行定期回访，询问产品满意度和需求等；
- c) 针对老年客户容易遗忘密码的情况，应提供便捷合规的密码重置服务；
- d) 应提高事后监督频率和抽查比例，核实产品推介、销售、使用的合规性。

5.3 产品评估

银行应定期评估面向老年客户提供的产品，评估方式包括但不限于：

- a) 在遵循监管要求前提下，应根据产品的发行及运作情况，结合老年客户意见，定期对产品进行评估和改进；
- b) 宜根据老年客户风险收益偏好等情况，为老年客户定制专属个性化产品。

6 增值服务

银行可根据实际运营情况，与第三方机构合作，在为老年客户提供产品时附带增值服务，包括但不限于：

- a) 可与当地医院合作，提供优先挂号、床位预约、养生讲座等医疗保健服务；
- b) 可与保险机构合作，提供一定额度的存款损失险；
- c) 可与当地交通运营公司合作，提供地铁、公交等出行优惠；
- d) 可与旅游机构合作，提供特价旅游、酒店预订、车船费优惠等旅游服务；
- e) 可与连锁超市合作，提供会员资格、商品特价等购物服务。

参 考 文 献

- [1] 国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知（国办发〔2020〕45号），2020-11-15
- [2] 中国人民银行办公厅关于提升老年人支付服务便利化程度的意见（银办发〔2020〕183号），2020-12-31
- [3] 中国人民银行宁波市中心支行关于切实优化老年人金融服务的意见（甬银发〔2021〕9号），2021-01-27