

T/NBFS

团 体 标 准

T/NBFS X. 5—202X

老年客户银行服务规范

第5部分：智能服务

Service specification of bank for the elderly customer
Part5: Intelligent service

（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 总体要求 1

 4.1 原则 1

 4.2 功能 1

5 自助终端服务 2

 5.1 自助终端类型 2

 5.2 指导提示 2

 5.3 特色服务 2

6 互联网服务 2

 6.1 手机银行和网上银行 2

 6.2 小程序服务 2

7 电话服务 2

 7.1 电话银行 3

 7.2 电话咨询 3

参考文献 4

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 10-2021《老年客户银行服务规范》的第5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5部分：智能服务

1 范围

本文件规定了银行智能服务领域中自助终端服务、互联网服务、电话服务的要求。
本文件适用于银行业金融机构(以下简称“银行”)及所辖营业网点(以下简称“网点”)。

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 32320-2015 银行营业网点服务基本要求

JR/T 0185-2020 商业银行应用程序接口安全管理规范

中国人民银行《移动金融客户端应用软件无障碍服务建设方案》(银发〔2021〕69号)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智能终端 intelligent terminal

具有银行业务自助办理能力的机具、终端或设备,包括智能柜员机、ATM机、存折机、智能手机等。

3.2

智能服务 intelligent service

通过智能终端、后台系统的组合及网络技术应用,以客户自助办理为主,银行人员以现场或远程指导、核验为辅的金融服务模式。

4 总体要求

4.1 原则

银行向老年客户提供智能服务时,具体原则要求如下:

- 应结合老年群体特征,推出大字版、语音版、简洁版等老年客户易于理解、操作的的专属智能服务产品;
- 应尊重老年客户个人意愿,不强制或变相强制老年客户使用智能终端;
- 网点宜将智能终端布置在主入口附近,方便老年客户优先使用。

4.2 功能

银行开展智能终端适老化改造,提升老年客户的使用舒适度和便利度,具体要求如下:

- 应参考《移动金融客户端应用软件无障碍服务建设方案》开发老年客户专属的线上智能服务版本,可提供自动识别老年客户并切换为老年专属版本的功能;
- 宜开发符合老年客户操作习惯的线下智能服务版本,便利在网点办理业务的老年客户;
- 应采用适宜的方式应用人脸、声纹等生物识别技术,简化老年客户手动操作步骤;
- 在业务办理确认及键盘录入环节,宜提供语音播报、高亮显示的功能。

5 自助终端服务

5.1 自助终端类型

网点应合理配置各类智能终端，满足老年客户多样化、个性化的自助金融服务需求，包括但不限于以下：

- a) 应配备具有账户管理、查询、转账、现金存取等功能的智能柜员机；
- b) 宜配备受理缴费、存折存取款、补登等业务的机具；
- c) 宜配置具有同卡号换卡、芯片卡升级等功能的机具；
- d) 宜配备具有提供大额存取款及转账服务的现金类智能机具；
- e) 宜配备支持小金额现金存取的现金类机具；
- f) 宜配备个人信用报告自助查询机；
- g) 宜配备提供回单、对账单查询和打印盖章等业务的终端。

5.2 指导提示

对于有能力使用智能终端办理业务的老年客户，网点应提供必要的协助，包括但不限于：

- a) 可引导老年客户优先选择使用智能设备办理简单金融业务；
- b) 应配备专人辅导老年客户自助操作；
- c) 综合考虑终端配置、人员配置、排队等候情况，为老年客户提供最佳动线的一站式服务；
- d) 宜在自助终端旁张贴或摆放大字版使用说明。

5.3 特色服务

根据实际情况，网点可向老年客户提供特色服务，包括但不限于：

- a) 对于没有现金收费服务的个人信用报告自助查询代理点，应提供代扫码付费服务；
- b) 宜提供可一键呼叫现场工作人员帮助的呼叫手环；
- c) 宜提供模拟智能终端，帮助老年客户自助式体验智能终端业务办理流程；
- d) 宜推广与第三方合作的“网点+政务”等场景建设，提供个人社保证明打印、养老生存认证、养老保险历年参保证明打印等政务服务。

6 互联网服务

6.1 手机银行和网上银行

老年专属版本的互联网端服务具体要求包括但不限于：

- a) 应精简功能，保留常用功能，不应出现广告弹窗，减少营销内容推送；
- b) 宜提供远程视频服务，远程坐席通过视频与老年客户连接，远程协助老年客户办理业务；
- c) 宜提供智能语音、智能搜索、使用辅助等便于老年客户操作的功能；
- d) 宜提供基于人脸识别、声纹认证等生物识别技术的辅助认证功能；
- e) 宜根据老年客户的账户风险等级合理设置支付交易限额；
- f) 宜提供一键求助功能；
- g) 可投放老年客户专属产品，满足老年客户金融需求。

6.2 小程序服务

针对基于应用软件开发平台接口开发、无需安装即可使用的小程序服务，其老年专属版本应参考JR/T 0185-2020的相关规定，具体要求包括但不限于：

- a) 可提供动账提醒、余额查询、理财产品购买等功能；
- b) 为控制风险，不应提供转账、无卡取现等功能。

7 电话服务

7.1 电话银行

应充分考虑老年客户使用电话银行的需求，具体要求如下：

- a) 应提供一键接通人工语音的服务，宜通过预留的手机号码由系统直接判定老年客户身份，减少老年客户电话按键操作步骤；
- b) 应设置专属人工坐席；
- c) 宜提醒人工坐席当前服务对象为老年客户。

7.2 电话咨询

除电话银行提供的统一服务外，银行及网点人员为老年客户提供电话咨询也应满足如下要求：

- a) 应适当放慢语速、提高音量、适当重复，服务全程保持耐心；
- b) 应减少专业术语的使用频次，增加通俗易懂的解释说明；
- c) 应持续加强提醒老年客户防范电信诈骗。

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