

团体标准

T/NTBCA 002—2024

代替T/NTBCA 002—2022

金融服务适老化工作指南

Guidance for Elderly Financial Services

2024-09-01 发布

2024-09-01 实施

南通市银行卡业协会 发布

全国团体标准信息平台

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 组织管理 2

5 营业网点适老化改造 2

6 移动支付服务 4

7 业务办理流程 5

8 受理终端 5

9 金融产品服务与供给 5

10 宣传与营销 6

11 权益保障 7

12 评价与结果运用 8

附 录 A （资料性）银行业适老化服务特色网点评分表 9

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由南通市银行卡业协会提出。

本文件由人民银行南通市分行归口。

本文件起草单位：人民银行南通市分行、南通市银行卡业协会。

本文件主要起草人：沈莲、张永华、陶鑫洋、成丽丽、徐徐、卢小玲、李娴菊、刘程程、潘佳佳。

金融服务适老化工作指南

1 范围

本文件对银行业金融机构在组织管理、营业网点适老化改造、移动支付服务、业务办理流程、受理终端改造、金融产品服务与供给、宣传与营销以及老年人权益保障方面提出指导性建议。

本文件适用于银行业金融机构提供适老化金融服务工作。

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 32312 银行业客户服务中心服务评价指标规范

GB/T 32315 银行业客户服务中心基本要求

GB/T 32320 银行营业网点服务基本要求

GB/T 41218 银行营业网点 无障碍环境建设规范

DB3206/T 1064—2023 金融服务适老化工作指南

T/CBA 201—2019(R[1]2022) 银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年客户群体 elderly customer

已与银行机构建立业务关系的老年客户和可能与银行机构建立业务关系的潜在老年客户群体。

注：年龄在60周岁以上的老年客户同时具有以下一项及多项特点：在视觉、听觉、行动等方面能力明显下降，反应迟缓；无法使用数字化金融服务，或数字化金融服务使用能力较弱；其他有关文件的具体要求。

3.2

移动展业终端 mobile exhibition terminal

可脱离银行营业网点办理发卡、理财、信息变更等金融业务的便捷式银行业务终端。

注：移动展业终端支持面对面办理业务，可弥补电话银行、手机银行、网上银行等在线渠道办理的不足，满足特殊客户对金融服务的即时需求。

3.3

智能化设备 intelligent devices

面向公众金融服务，可提供自助或远程人工办理的电子设备。

注：智能化设备不仅能实现传统自助银行的存款和转账功能，部分设备可提供开户、办卡等日常金融服务。

3.4

移动支付 mobile payment

允许用户使用移动终端（如手机、智能手表等）对所消费的商品或服务进行账务支付的一种服务方式。

注：移动支付主要分为近场支付和在线支付两种。近场支付是指通过实体受理终端在交易现场以联机或脱机方式完成交易处理的支付方式；在线支付是指移动终端通过无线通信网络接入，直接与后台服务器进行交互完成交易处理的支付方式。数字人民币业务处理流程参照移动支付业务办理。

3.5

最小必要原则 principle of least necessity

从事个人信息处理活动时应当遵循的具有明确合理的控制、不超出用户同意范围和服务场景必需的处理原则。

3.6

受理终端 acceptance terminal

受理移动支付交易的相关机具。

注：包括智能收银机、扫码盒子、智能销售终端（POS机）等。

4 组织管理

4.1 内控内管制度

4.1.1 建立适老化工作机制，明确责任部门，统筹推进金融服务适老化工作。

4.1.2 建立适老化服务工作方案或制度，包括服务指引、应急处理、投诉处理制度等。

4.1.3 有明确的养老金融业务牵头部门，统筹个人金融业务和公司金融业务，结合实际，因地制宜制定养老金融发展战略或实施方案。

4.1.4 完善绩效考核体系，设置优化老年客户支付服务、养老金融业务考核指标。

4.1.5 年度工作计划中包含适老化服务工作内容，设置提升适老服务质量的具体目标、措施。按年总结适老服务经验，提出适当的服务改进建议。

4.2 创新组织形式

4.2.1 宜创建适老化特色品牌，增强适老化金融产品和服务的区分度。

4.2.2 在老龄化程度较高、老年客群集中、养老金融需求较多的地区或养老金融业务基础较好的分支机构，组建养老金融发展专业团队，打造养老金融特色网点（分支行）。

4.2.3 发展多层次养老金融服务体系。鼓励与证券、保险、基金、信托、金融租赁、融资担保等各类金融机构加强合作，增强涉老领域金融服务能力；与征信机构合作，增强对养老服务机构等涉老企业的风险鉴别能力，提升金融支持效率。

5 营业网点适老化改造

5.1 总体要求

银行营业网点应在符合 GB/T 32320 规定的前提下，根据网点客户分布情况进行适老化改造。

5.2 金融服务绿色通道

5.2.1 银行营业网点开通老年金融业务办理“绿色通道”，开设通道后需有明确的标识，各种标识宜规范统一，无污渍、无破损，以汉字为主，有条件的可中英文对照，特殊情况加注其他语言。

- 5.2.2 银行营业网点柜台、填单台、爱心服务区等区域宜提供老花镜、放大镜、爱心伞、拐杖夹、辅助签名设备、书写交流板、爱心专座、血压计、急救包、简易急救设备等适老化设施。
- 5.2.3 银行营业网点宜加强建设符合 GB/T 41218 规定的无障碍设施，为老年客户提供轮椅、拐杖、无障碍停车位等服务，保障行动不便的老年客户自如进出营业机构。营业机构门前有台阶的，宜设置无障碍通道，未设置无障碍通道的，应公示求助电话或设置呼叫铃，标识醒目，专人负责，确保响应及时。
- 5.2.4 银行营业网点相关区域有针对老年客户的大字版温馨提示，如地面防滑、上下台阶、小心玻璃等安全提示及防范诈骗的风险提示。
- 5.2.5 有条件的银行营业网点宜向老年客户开放卫生间，并在卫生间加装无障碍设施和一键求助按钮。
- 5.2.6 银行营业网点柜台及座椅高度设置合理，座椅安全稳固，便于老年人办理业务。
- 5.2.7 适当提高营业网点大厅的灯光亮度，特别是填单区、业务办理区及自助设备密码键盘位置。
- 5.2.8 鼓励优化叫号系统，增设老年人服务队列，实现优先叫号，老年客户叫号后，柜面等待的时间宜适当延长，营业窗口语音对讲装置正常工作，通话音量适中，提高老年客户柜面服务体验。
- 5.2.9 营造适老化服务环境建设、环境氛围，合理布局提供尊老公益、公众教育、便民服务等服务的区域，张贴与助老、适老相关的公益海报或宣传品，提供大字版常办业务手册、老年健康读物、反诈宣传折页等。通过临街、入口、厅堂、柜面等多个维度对各项老年客群服务、权益和活动进行宣传，向老年客户展示各项适老化产品。

5.3 上门服务

- 5.3.1 提供上门预约服务，优先为有特殊需要的老年客户办理业务。鼓励运用移动展业终端提供业务办理服务。
- 5.3.2 加大志愿者服务队伍建设，选派服务意识强，具备特殊群体服务能力的人员提供上门服务。在营业大厅显著位置向客户集中公示志愿队伍人员资质信息、上门服务内容、联系电话等，标识醒目，字体清晰。
- 5.3.3 特殊情况可备案老年客户家人联络信息，对高龄、重病、伤残等行动不便的客户，应依据相关规定，坚持特事特办、急事急办原则，提供上门服务、远程视频等安全、便利的方式办理相关业务，并以多种渠道对外公示老年客户支付结算业务办理保障措施。
- 5.3.4 鼓励为无法临柜的特殊老年客户建立服务档案，妥善留存上门服务资料，保证服务的延续性和合规性。
- 5.3.5 宜根据客户具体需求给予包含具体上门服务时间和业务办理基本流程的明确答复，客户提出需求到实际上门时间宜尽早。在面对老年客户群体提供上门服务时，应确保本人及配偶、本人子女或其他合法代理人在场的情况下办理业务。针对独居老人提供上门服务时，可联合社区工作人员共同协助办理业务。
- 5.3.6 上门服务的种类包括但不限于：开卡、换卡申请、缴费权限开通、客户证件到期日修改等。上门服务应保证规范办理及风险可控。

5.4 业务办理向导服务

- 5.4.1 大堂经理或厅堂服务人员应熟知老年客户业务种类、产品特性、办理流程等，熟悉网点内各类设备使用方法，主动协调网点服务资源，为老年客户提供服务向导，实行“首问负责制”，关注老年客户业务办理的情况和进程。
- 5.4.2 尊重老年客户对传统柜面服务方式的选择，对于习惯使用和愿意尝试使用智能化设备的客户宜

做好业务指导和帮助，保持与老年客户之间的良好互动，不应表现出不耐烦、推托、搪塞等现象。不得强制老年客户通过智能化服务自助机具办理业务，不得违规代替老年客户操作，不得对老年客户使用柜面人工服务设置分流率等考核指标。

5.4.3 强化柜面人员、大堂经理、理财经理对老年客户的服务技能和业务培训，确保员工能详细解释流程和政策，耐心答复需求和问题。

5.4.4 社保卡激活、社保资金发放、养老金领取等老年客户阶段性集中办理的业务，银行营业网点宜采取柜面、智能机具、移动设备结合运用等有效措施，灵活安排人力，分流业务，减少等待时间，方便老年客户办理。

5.4.5 合理安排亲和力强，具有良好心理素质和为客户服务理念，以及能够使用当地方言进行交流的服务人员为老年客户提供服务。

5.4.6 有条件的网点人员宜了解老年客户的基本护理、康养、急救等相关知识，适当加以运用。

5.5 网点智能化设备服务

5.5.1 智能柜员机（STM）、自动柜员机（ATM）等智能化服务自助机具，宜具备超大字体、语音提示、老年客户专版等功能，设有取卡倒计时语音播报功能，并对防范电信网络诈骗做出提示。

5.5.2 老年客户办理自助业务时可根据需要专人全程引导办理，提高业务处理效率。

5.5.3 智能化服务自助机具使用过程中，合理调度，缩短老年客户业务等待排队时间。

5.5.4 鼓励升级智能化服务自助机具，提供自动识别功能，切换老年板块，布局老年客户常用业务，操作界面简洁，流程简便。

5.5.5 鼓励升级智能化服务自助机具，提供存折、存单受理功能，适应老年客户的存款习惯。

5.6 网点应急措施

5.6.1 强化营业网点突发事件的应急管理，制定应急方案，确保每位员工熟知应急处理流程，至少每半年开展一次针对老年客户突发疾病、电信诈骗等应急演练，有效提高网点员工针对老年特殊群体的应急处理能力。

5.6.2 网点员工宜掌握营业网点周边医院、公安、应急救援、社保等公共服务设施情况，鼓励与医院、公安、应急救援、社保等建立专项通道，需要时为客户提供服务。

5.7 小额现钞服务

网点宜合理配置面额不一的小额现钞（零钱包），满足老年客户的现金需求。

5.8 存折服务、存单服务

网点可便利化办理、受理存折、存单，提供存折打印等功能，至少保留一个可受理纸质存折、存单的窗口，及时为老年客户解读存折、存单内容。

6 移动支付服务

6.1 移动支付客户端

6.1.1 移动支付客户端宜提供老年移动支付产品板块，板块流程简洁、容易接受、使用大字体、可设置语音服务，且在显著位置提供切换功能。

6.1.2 移动支付老年板块一次性提供所需产品，并在首页界面或常用交易界面展示。

6.2 移动支付场景

聚焦“食、住、行、游、购、娱、医、学”八大场景，在菜场、社区、公共交通、旅游景区、商超、文娱场所、医院、老年大学等老年客户高频支付场景积极推进支付交易适老化应用，配备有语音提示的受理设备，建立受理移动支付、银行卡等必需的软硬件设施。

6.3 移动支付体验

银行营业网点宜设立移动支付体验区，在体验区内布放大字版知识普及手册和意见收集簿，网点人员能面对面进行讲解、演示，及时满足老年客户需求，增加便利度。

6.4 移动支付安全性

银行在进行个人信息处理时遵循最小必要原则，必要时加密传输。网点应定期对老年客户信息保护工作开展自查，切实保障老年客户个人信息安全。

7 业务办理流程

7.1 签名、密码等替代服务

宜在密码重置、签字确认、卡折挂失等环节增加人脸或指纹识别等替代服务，作为手工签名、支付密码的补充形式，解决老年客户因文化水平或身体状况不便的情况下无法签名、忘记密码等问题。

7.2 书面材料

梳理整合各类业务申请书、办理协议、业务授权等，在守住风险底线的前提下，优化老年客户各类业务办理流程。

7.3 定制服务

对有需求的老年客户，经客户本人授权后，宜提供产品到期、证件到期提示。

8 受理终端

8.1 机具安排

收单机构提供智能收银机、扫码盒子、智能POS机等具备付款扫码功能的机具时，宜妥善配置语音播报功能，以显著方式对支付核心信息进行提醒。

8.2 机具配备

受理终端宜界面简单、字体较大、屏显清晰、操作便捷，语音播报设备应能设置较大音量。

9 金融产品服务与供给

9.1 适老化金融产品与服务

9.1.1 根据老年群体客户需求和特点，设计适合老年客户的支付工具，鼓励减免短信提醒费、账户管

理费等费用，引入、开发适合老年客户的储蓄类、理财类、保险类老龄金融产品或组合型老龄金融产品，提供具有长期稳定收益、跨生命周期的金融产品。

9.1.2 探索开展住房反向抵押贷款业务和代际养老等金融产品，提高居民养老财富储备和养老服务支付能力。

9.1.3 完善第三支柱养老保险体系。鼓励引入、提供各类投保简单、交费灵活、收益稳健的养老年金保险等金融产品，适当扩大保险覆盖范围。

9.1.4 根据老年客群财富管理需求，为老年客户提供定制化养老理财规划、养老投资顾问等综合养老财富管理方案和服务。

9.1.5 老年金融产品上线后，宜由专人负责产品运维并及时优化产品和业务办理流程，在营业网点、手机客户端等场所提供大字版产品介绍。

9.2 养老产业金融供给

9.2.1 完善养老信贷管理机制。优化养老产业信贷政策，针对重点养老项目、养老机构或其他涉老领域企业设置贷款标识，制定差异化的客户准入、授信审批、利率定价等信贷支持政策。开辟绿色通道，提升养老信贷业务办理效率。积极向上级行申请适度下放养老信贷业务权限，积极争取开展养老金融创新试点。

9.2.2 加强养老信贷产品和服务创新。加大对民营养老机构的信贷支持力度，针对不同周期的养老型企业设置适配产品，满足各周期养老型企业信贷需求，为建设周期长但现金流稳定的养老项目提供中长期贷款，灵活设置还款方式，减轻企业还款压力。鼓励银行机构拓宽贷款抵押担保范围，开展合同收益权质押贷款等信贷产品创新，积极发放信用贷款。加强银政、银担、银保合作，探索开展基于床位补贴、长护险等政府补贴、社保资金的信贷业务。

9.2.3 拓展多元化融资渠道。地方法人银行机构可通过发行金融债等方式多渠道补充资本，增强服务银发经济能力。具有债券承销资格的银行机构可支持优质大中型养老机构、涉老企业在银行间市场发行直接债务融资工具，拓展企业融资渠道。

9.2.4 加大重点领域信贷支持。鼓励加大对养老机构新建、改（扩）建、并购项目和居家社区养老服务体系建设、智慧健康养老新业态、康复辅助器具产业、生物医药产业等支持力度。优先支持涉老住宅品质改善提升项目，满足养老住宅项目合理融资需求。用好财政贴息、风险补偿基金、专项再贷款等金融政策，支持涉老企业加快设备更新改造。

10 宣传与营销

10.1 金融知识宣传

10.1.1 在营业大厅通过宣传画、滚动字幕、视频播放、折页等形式开展老年金融知识宣传，加强消费者权益保护、安全支付、防范电信网络诈骗等金融知识的宣传。

10.1.2 通过社区街道共建结对、与老年大学、养老服务机构合作、进乡入镇等形式，积极开展不同主题的金融知识宣传活动，如：防诈骗知识、反假识假知识、手机使用知识、电子银行使用知识、非法集资知识等。

10.1.3 制作简明的教学材料，通过微沙龙、适老课堂、厅堂活动、线上直播、微信公众号等渠道，开展面向老年客户的银行卡支付、移动支付、手机银行等知识宣传普及，帮助老年客户熟悉支付产品与服务的使用流程。

10.1.4 建立畅通的咨询服务渠道，及时答复老年客户疑问，提高老年客户应对风险和自我保护能力，

并形成长效机制。

10.1.5 履行安全用卡告知义务。老年客户开立账户时，宜重点做好金融教育，告知出租、出借、出售、购买银行账户的危害性和惩戒措施，保障老年客户权益。

10.1.6 有能力的分支机构宜提供老年活动场所，致力于服务老年客户，为老年客户举办各类讲座、主题活动等。

10.2 金融产品营销

10.2.1 通过培训使员工熟知业务种类、产品特性、办理流程等，能准确熟练向老年客户介绍产品；能以浅显易懂的语言，耐心专业解答老年客户的咨询和疑问。

10.2.2 尊重老年客户的金融消费需求，在销售金融产品或提供金融服务时，如实介绍产品信息，真实全面揭示风险，尊重老年客户的自主选择权和公平交易权，不误导销售、强制交易，不开展不当金融营销宣传。

10.2.3 老年客户购买基金、保险、黄金、理财产品等前应开展风险评估，确保每个测评项为客户本人真实意愿，并做好资料保存工作。

10.2.4 根据老年客户风险评估结果提供或推荐合适的产品和服务，不推荐与其风险承受能力不相符合的产品和服务；在线上渠道购买产品与其风险承受能力不匹配的，系统宜明确提示并经客户确认；将老年客户列入重点关注对象，不主动推荐其购买中高风险金融产品。

10.2.5 营销推介环节风险提示到位。在产品销售专区内实现销售过程同步录音录像，完整客观地记录营销推介、相关风险和关键信息提示、客户确认和反馈等重点销售环节；录制过程中保护老年客户隐私，妥善留存老年客户已明确知晓产品重要属性和风险信息的相关证据。

11 权益保障

11.1 投诉渠道

11.1.1 畅通老年客户投诉渠道

放置客户意见簿、设置投诉电话等方式广泛收集老年客户意见。对意见簿上的意见宜参照T/CBA 201—2019(R[1]2022)要求，24小时内响应，对留有电话信息的老年客户在规定时间内予以回复、回访。对于老年客户现场提出的诉求，宜提高优先级，现场听取老年客户需求，及时妥善处理。

11.1.2 应诉质量管理

可参照GB/T 32312对投诉处理进行评估与反馈。

11.2 服务热线

对外公开的服务电话宜包括老年服务专线，并简化拨打流程，鼓励银行根据预留电话识别老年客户身份，同时安排专人听取老年客户支付服务需求，处理业务纠纷和投诉。

11.3 客户回访

定期通过智能回访、人工回访、上门回访等方式进行老年客户满意度调查，征求客户意见、建议和需求，相关信息记录真实、完整，分析、反馈、报告及时，并根据回访结果提升金融服务适老化水平。

11.4 客户管理

对客户宜进行分类管理，根据客户活跃程度及业务习惯，提供针对性的服务。

11.5 风险管理

重点关注风险评估为中高风险的老年客户，及时告知金融产品的风险，若老年客户有金融产品赎回需求，宜及时予以协助，并将相关内容作为银行内部风险管控和事后监督的重点。相关风险管理要求包括但不限于以下内容：

- 为老年客户开立账户应关注是否有可疑人员陪同、有他人组织开户等可疑情况，确认该账户是否为本人使用；
- 重点关注老年客户的大额取现、转账等业务，适当了解信息，并认真确认客户真实意愿；
- 办理开户、取现、电子银行业务及转账汇款等业务时如遇疑似诈骗情况，应及时进行必要的防诈骗风险提示，并视情况妥善有效处理；
- 老年客户在网上银行、手机银行、智能柜台等线上渠道转账的，相关风险提示应完整醒目。

11.6 员工培训

及时传达、学习、执行监管部门和总分行下发的适老服务规范、指南。完善从业人员适老服务培训内容，加强解决老年客户运用智能技术常见困难、防范非法集资、电信网络诈骗等消保内容培训，提升适老服务水平和应急处理能力。

12 评价与结果运用

本指南可用于银行业金融机构内部提升适老化金融服务能力，也可用于银行卡业协会对会员单位营业网点的适老化金融服务水平进行评估与管理。评估指标可参考附录 A。评价与结果运用包括但不限于以下方面：

- 标准化金融服务适老化体系，从多角度细化服务适老化要求，系统指导银行业金融机构开展适老化金融建设与改造，为银行业金融机构持续性提升金融服务适老化水平提供参考。
- 为银行业金融机构培训、指导员工提供适老化服务可参考的指导意见与依据。
- 以指南为抓手，创建、评选银行业金融机构适老化服务特色网点。

附录 A

(资料性)

银行业适老化服务特色网点评分表

银行业适老化服务特色网点评分工作见表 A.1。

表 A.1 银行业适老化服务特色网点评分表

一级指标	二级指标	评分细则	分值
组织管理 (8分)	内控管理制度 (4分)	1. 建立适老化工作小组，责任到人，统筹推进金融服务适老化工作。	2
		2. 绩效考核体系中设有优化老年人支付服务、养老金融业务考核指标。	1
		3. 年度工作计划中包含适老化服务工作内容，设置提升适老服务质量的具体目标、措施。按年总结适老服务经验，提出适当的服务改进建议。	1
	创新组织形式 (4分)	1. 推广本行适老化特色品牌，适老化金融产品和服务有区分度。	1
		2. 组建养老金融发展专业团队，打造养老金融特色网点（分支行）。	1
		3. 与证券、保险、基金、信托、金融租赁、融资担保等各类金融机构合作，涉老领域金融服务产品丰富；与征信机构合作，能够有效鉴别养老服务机构等涉老企业风险。	2
营业网点服务 (50分)	金融服务绿色通道 (16分)	1. 开通老年客户金融业务办理绿色通道且有明确标识。	1
		2. 网点柜台、填单台、爱心服务区等区域提供老花镜、放大镜、爱心伞、拐杖夹、辅助签名设备、书写交流板、爱心专座、血压计、急救包、简易急救设备等适老化设施。	2
		3. 银行营业网点建设符合规定的无障碍设施，为老年客户提供轮椅、拐杖、无障碍停车位等服务，门前有台阶的，设有无障碍通道，未设置无障碍通道的，应公示求助电话或设置呼叫铃，标识醒目，专人负责，确保响应及时。	2
		4. 银行营业网点相关区域有针对老年客户的大字版温馨提示，如地面防滑、上下台阶、小心玻璃等安全提示及防范诈骗的风险提示。	1
		5. 网点向老年客户开放卫生间，并在卫生间加装无障碍设施和一键求助按钮。	2
		6. 银行营业网点柜台及座椅高度设置合理，座椅安全稳固，便于老年人办理业务。	1
		7. 营业大厅填单区、业务办理区、自助设备密码键盘等位置的灯光明亮。	1
		8. 叫号系统增有老年人服务队列，能实现优先叫号，老年客户叫号后，柜面等待的时间适当延长，营业窗口语音对讲装置正常工作，通话音量适中。	2
		9. 网点适老化服务环境氛围浓厚，合理布局提供尊老公益、公众教育、便民服务等服务的区域，张贴与助老、适老相关的公益海报或宣传品，提供大字版常办业务手册、老年健康读物、反诈宣传折页等。	4
	上门预约服务 (6分)	1. 建设志愿者服务队伍，提供上门预约服务，能够运用移动展业终端优先为有特殊需要的老年客户提供上门服务。	2
		2. 在营业大厅显著位置向客户集中公示志愿队伍人员资质信息、上门服务内容、联系电话等，标识醒目，字体清晰。	2
		3. 上门服务种类齐全、流程规范、响应及时，上门服务资料留存妥善。	2

表 A.1 银行业适老化服务特色网点评分表（续）

营业网点服务 (50分)	业务办理 (10分)	1. 大堂经理或厅堂服务人员应熟知老年客户业务种类、产品特性、办理流程等，熟悉网点内各类设备使用方法，主动协调网点服务资源，为老年客户提供服务向导，实行“首问负责制”，关注老年客户业务办理的情况和进程。	2
		2. 尊重老年客户对传统柜面服务方式的选择，对于习惯使用和愿意尝试使用智能化服务自助机具的客户能够做好业务指导和帮助，保持与老年客户之间的良好互动，不应表现出不耐烦、推托、搪塞等现象。	2
		3. 社保卡激活、社保资金发放、养老金领取等老年客户阶段性集中办理的业务，银行营业网点能采取柜面、智能机具、移动设备结合运用等有效措施，灵活安排人力，分流业务，减少等待时间，方便老年客户办理。	2
		4. 在密码重置、签字确认、卡折挂失等环节增加人脸或指纹识别等替代服务，作为手工签名、支付密码的补充形式，解决老年客户因文化水平或身体状况不便的情况下无法签名、遗忘密码等问题。	2
		5. 对有需求的老年客户，经客户本人授权后，提供产品到期、证件到期提示。	2
	网点智能化设备服务 (8分)	1. 智能柜员机（STM）、自动柜员机（ATM）等智能化服务自助机具，具备超大字体、语音提示、老年客户专版等功能，设有取卡倒计时语音播报功能，并对防范电信网络诈骗做出提示。	4
		2. 老年客户办理自助业务时有专人全程引导办理，合理调度智能化服务自助机具，缩短老年客户业务等待排队时间。	2
		3. 智能化服务自助机具，能够自动识别切换老年板块，布局老年客户常用业务，操作界面简洁，流程简便。	2
	网点应急措施 (4分)	1. 营业网点重视突发事件的应急管理，制定应急方案，每半年开展一次针对老年客户突发疾病、电信诈骗等应急演练。	2
		2. 员工熟知应急处理流程，具有针对老年特殊群体的应急处理能力，掌握营业机构周边医院、公安、应急救援、社保等公共服务设施情况。	2
	小额现钞服务 (2分)	网点合理配置面额不一的小额现钞（零钱包），满足老年客户的现金需求。	2
	存折服务、存单服务 (4分)	1. 网点可便利化办理、受理存折、存单，提供存折打印等功能，至少保留一个可受理纸质存折、存单的窗口，及时为老年客户解读存折、存单内容。	2
		2. 网点配备可受理存折、存单的智能化服务自助机具，适应老年客户的存款习惯。	2
移动支付服务 (12分)	移动支付客户端 (4分)	1. 移动支付客户端提供老年移动支付产品板块，板块流程简洁、容易接受、使用大字体、可设置语音服务，且在显著位置提供切换功能。	2
		2. 老年移动支付板块一次性提供所需产品，并在首页界面或常用交易界面展示。	2
	机具配置 (4分)	1. 收单机具配备语音播报功能，以显著方式对支付核心信息进行提醒。	2
		2. 收单机具界面简单、字体较大、屏显清晰、操作便捷，语音播报设备能设置较大音量。	2

表 A.1 银行业适老化服务特色网点评分表（续）

移动支付服务 (12分)	移动支付体验 (2分)	设立移动支付体验区，在体验区内布放大字版知识普及手册和意见收集簿。	2
	移动支付场景 (2分)	在菜场、社区、公共交通、旅游景区、商超、娱乐场所、医院、老年大学等老年客户高频支付场景积极推进支付交易适老化应用。	2
金融产品 服务与供给 (10分)	金融产品与服务 (8分)	1. 为老年客户提供特色移动支付工具，主动为老年客户减免短信提醒费、账户管理费等费用，引入适合老年客户的储蓄类、理财类、保险类老龄金融产品或组合型老龄金融产品。	2
		2. 引入、提供各类投保简单、交费灵活、收益稳健的养老年金保险等金融产品，适当扩大保险覆盖范围。	2
		3. 为老年客户提供定制化养老理财规划、养老投资顾问等综合养老财富管理方案和服务。	2
		4. 在营业网点、手机客户端等场所提供老年金融产品、常办业务流程等大字版介绍。	2
	养老产业金融供给 (2分)	1. 开辟绿色通道，提升养老信贷业务办理效率。积极向上级行申请适度下放养老信贷业务权限，积极争取开展养老金融创新试点。	1
		2. 针对不同周期的养老型企业设置适配产品，满足各周期养老型企业信贷需求，为建设周期长但现金流稳定的养老项目提供中长期贷款，灵活设置还款方式，减轻企业还款压力。	1
宣传与营销 (8分)	金融知识宣传 (4分)	1. 在营业大厅通过宣传画、滚动字幕、视频播放、折页等形式开展老年金融服务知识宣传。	1
		2. 通过社区街道共建结对、与老年大学、养老服务机构合作、进乡入镇等形式，积极开展不同主题的金融知识宣传活动，如：防诈骗知识、反假识假知识、手机使用知识、电子银行使用知识、非法集资知识等。	1
		3. 制作简明的教学材料，通过微沙龙、适老课堂、厅堂活动、线上直播、微信公众号等渠道，开展面向老年客户的银行卡支付、移动支付、手机银行等知识宣传普及，帮助老年客户熟悉支付产品与服务的使用流程。	1
		4. 履行安全用卡告知义务，老年客户开立账户时，重点做好金融教育，告知出租、出借、出售、购买银行账户的危害性和惩戒措施。	1
	老年金融产品营销 (4分)	1. 在销售金融产品或提供金融服务时，如实介绍产品信息，真实全面揭示风险，尊重老年客户的自主选择权和公平交易权，不误导销售、强制交易，不开展不当金融营销宣传。	1
		2. 老年客户购买基金、保险、黄金、理财产品等前应开展风险评估，确保个人投资者风险承受能力测评问卷每个测评项为客户本人真实意愿。	1
		3. 不推荐与其风险承受能力不相符合的产品和服务；在线上渠道购买产品与其风险承受能力不匹配的，系统能明确提示并请客户确认。	1
		4. 在产品销售过程同步录音录像，完整客观地记录营销推介、相关风险和关键信息提示、客户确认和反馈等重点销售环节；录制过程中保护老年客户隐私，妥善留存老年客户已明确知晓产品重要属性和风险信息的相关证据。	1

表 A.1 银行业适老化服务特色网点评分表（续）

权益保障 (12分)	投诉渠道 (2分)	放置客户意见簿、设置投诉电话等方式广泛收集老年客户意见。对意见簿上的意见 24 小时内响应，对留有电话信息的老年客户在规定时间内予以回复、回访。对于老年客户现场提出的诉求，能够听取老年客户需求，及时妥善处理。	2
	服务热线 (1分)	对外公开的服务电话包括老年服务专线，并简化拨打流程，鼓励银行根据预留电话识别老年客户身份，同时安排专人听取老年客户支付服务需求，处理业务纠纷和投诉。	1
	客户回访 (1分)	定期进行老年客户满意度调查，征求客户意见、建议和需求，相关信息记录真实、完整，分析、反馈、报告及时，根据回访结果提升金融服务适老化水平。	1
	客户管理 (6分)	1. 对老年客户进行分类管理，根据客户活跃程度及业务习惯，提供针对性的服务。	1
		2. 将老年客户购买中高风险理财产品作为银行内部风险管控和事后监督的重点，对风险评估为中高风险的老年客户，及时告知金融产品风险，协助老年客户赎回金融产品。	1
		3. 加强柜面风险识别。重点关注老年客户的大额取现、转账等业务，适当了解信息，并认真确认客户真实意愿。为老年客户开立账户应关注是否有可疑人员陪同、有他人组织开户等可疑情况，确保账户为本人使用。	2
		4. 办理开户、取现、电子银行业务及转账汇款等业务时如遇疑似诈骗情况，应及时进行必要的防诈骗风险提示，并视情况妥善有效处理。	2
	员工培训 (2分)	面向柜面人员、大堂经理、理财经理等一线业务人员开展适老服务培训，加强解决老年客户运用智能技术常见困难、防范非法集资、电信网络诈骗等消保内容培训，提升适老服务水平和应急处理能力。	2