

ICS 03.060

CCS A11

团体标准

T/CBA 224—2024

银行业金融机构适老服务基本要求

Basic requirements for ageing care services of financial institutions in
banking industry

2024-12-26 发布

2024-12-26 实施



中国银行业协会 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..... | 2 |
| 4.1 整体性要求..... | 2 |
| 4.2 辨识性要求..... | 2 |
| 4.3 便利性要求..... | 2 |
| 4.4 安全性要求..... | 2 |
| 5 传统服务基本要求..... | 2 |
| 5.1 营业网点服务..... | 3 |
| 5.2 电话银行服务..... | 5 |
| 6 电子化服务基本要求..... | 5 |
| 6.1 主要渠道..... | 5 |
| 6.2 服务界面..... | 5 |
| 6.3 服务操作..... | 5 |
| 6.4 辅助服务..... | 5 |
| 6.5 新技术应用..... | 6 |
| 7 产品供给基本要求..... | 6 |
| 7.1 产品研发..... | 6 |
| 7.2 产品运营..... | 6 |
| 7.3 产品退出..... | 6 |
| 8 组织保障..... | 6 |
| 8.1 健全机制..... | 6 |
| 8.2 投诉管理..... | 7 |
| 8.3 教育宣传..... | 7 |
| 参考文献..... | 8 |

前 言

中国银行业协会(China Banking Association, CBA)于2000年5月在民政部注册成立,是全国性银行业自律组织,国家金融监督管理总局为业务主管单位。凡经业务主管单位批准设立的、具有独立法人资格的银行业金融机构(含在华外资银行业金融机构)和经相关监管机构批准、具有独立法人资格、在民政部门登记注册的各省(自治区、直辖市、计划单列市)银行业协会以及相关监管机构批准设立,具有独立法人资格的依法与银行业金融机构开展相关业务合作的其他类型银行业金融机构,以及银行业专业服务机构均可申请加入中国银行业协会成为会员单位。

中国银行业协会日常办事机构为秘书处。秘书处设秘书长1名,副秘书长若干名。根据工作需要,中国银行业协会设立多个专业委员会,其中银行业产品和服务标准化专业委员会旨在开展银行业产品和服务标准化工作,包括制定和发布银行业的产品和服务标准,积极参与制定国家标准、行业规划,参与制定有关政策和法律法规,不断提高银行业产品和服务质量。

本文件按照T/CBA 1—2021《中国银行业协会团体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。

本文件由中国银行业协会消费者权益保护工作委员会提出。

本文件由中国银行业协会银行业产品和服务标准化专业委员会归口。

本文件起草单位:中国银行业协会,中国工商银行股份有限公司,中国建设银行股份有限公司,中国银行股份有限公司,中国农业银行股份有限公司,交通银行股份有限公司,浙商银行股份有限公司,内蒙古银行股份有限公司,山东省农村信用社联合社。

本文件主要起草人:徐洁勤、马丽、孙瑞、孙谦、杨青梅、孔朔光、刘丽、张凯、曾雨峰、张笑临、刘小湖、章倍、刘涌、陈华靖、岳倩、施蝶、文晋京、沈永滨、马思羽、张林静、肖雪鹏、刘宁、王俊、金冠雯、甄伟、许丹、宇丹妮、陈惠君、林韵、张冠英、窦艳。

本文件为中国银行业协会制定,其著作权为中国银行业协会所有。

地 址:北京市西城区月坛南街1号院5号楼11-12层

电 话:010-66553368 010-66291132

邮 编:100045

邮 箱:cba.china@china-cba.net

传 真:010-66553356

银行业金融机构适老服务基本要求

1 范围

本文件界定了银行业金融机构适老服务所涉及的术语，规定了银行业金融机构适老服务总体要求，以及传统基础型服务、电子化服务与金融产品供给等方面的基本要求，并规定了为达到上述服务要求对银行业金融机构适老服务方面的保障机制要求。

本文件适用于银行业金融机构适老服务工作实践及相关管理工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过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 13511.3—2019 配装眼镜 第3部分 单光老视成镜

GB/T 41218—2021 银行营业网点无障碍环境建设规范

GB/T 42195—2022 老年人能力评估规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

银行营业网点 bank branches

由监管部门认可并颁发《金融许可证》和《营业执照》，面向社会提供银行金融服务的独立营业场所。

[来源：GB/T 32320—2015，3.1]

3.2

老年客户 ageing customer

已经或可能与银行业金融机构建立业务联系的，年龄在60周岁以上的老年人。

注：“老年人”与《中华人民共和国老年人权益保障法》保持一致。

3.3

适老服务 ageing services

银行业金融机构为了提升老年客户体验，针对老年客户特征，提供与之相适应的银行产品服务，以及开展相应的流程改造、环境优化、设备升级和产品改良等系列服务改进。

4 总体要求

4.1 整体性要求

银行业金融机构应将适老服务作为企业战略,为高质量适老服务提供组织保障和机制支持并符合以下要求:

- a) 以增强老年客户获取和使用金融服务的获得感、幸福感和安全感为目标,注重提升适老服务的社会性和有效性,合理平衡适老服务的社会效益和经济效益;
- b) 构建体系化、专业化和规范化的适老服务机制和服务模式,持续完善,不断创新;
- c) 总部在适老服务机制中,明确统筹管理部门,全面负责组织开展和整体协调本机构适老服务,统筹推进和实施本机构的适老服务战略;
- d) 根据不同区域的社情、民情等现实情况,联动省市县及街道社区、社会保障机构、医疗卫生机构和养老服务机构等,积极融入老年友好型社会建设。

4.2 辨识性要求

银行业金融机构应能通过各类依法合规的方式准确识别老年客户并提供适老服务。辨识方式包括但不限于:

- a) 使用银行卡号、账号、身份证号等信息,精准识别老年客户;
- b) 关注身体行为特征以及其他可获得的辅助性信息,综合评估识别老年客户。老年客户的识别遵守 GB/T 42195—2022 4.2。

4.3 便利性要求

银行业金融机构应持续提升老年客户金融服务的便利性:

- a) 合理向老年客户提供网点柜面服务、自助银行、网上银行和手机银行等金融服务渠道,根据老年客户特征配套设计相应的服务规范;
- b) 保留传统金融服务方式,在销售渠道和服务渠道中保留人工服务,且易于为老年客户选择;
- c) 为老年客户提供容易辨识、理解和操作的电子化金融服务交互界面。必要时,在征得客户同意的前提下,服务人员应提供操作指导和协助,不得违规代客操作。

4.4 安全性要求

银行业金融机构应根据老年客户特征提供有效的安全保障,重点做好营业网点渠道的安全保障,并符合以下要求:

- a) 在营业网点内外布置防撞、防摔、防滑等设施,在老年客户发生危险时及时采取有效处置措施,保障老年客户人身安全。其中,防滑设施应遵守 GB/T 41218—2021 5.1;
- b) 在营业网点内布置保障客户隐私和个人信息安全的防护设施,与老年客户沟通交流注意方式得当,切实保护老年客户财产等隐私信息;
- c) 如发现老年客户资金可能存在风险,及时采取有效措施保障老年客户资金安全,并做好沟通解释。

5 传统服务基本要求

5.1 营业网点服务

5.1.1 营业网点布局

银行业金融机构新设和改造适老服务营业网点时，应适度向老年人聚集区域倾斜，相关考虑因素包括但不限于：

- a) 周边老年居民的数量、集聚度和年龄结构；
- b) 老年客户金融服务需求类型及业务量；
- c) 周边本系统和同业营业网点适老服务情况；
- d) 本机构适老服务客户优势或发展潜力，相较同业适老化营业网点布局的差异化优势。

5.1.2 环境设施

5.1.2.1 外部环境

营业网点外部环境应符合以下要求：

- a) 在营业网点的出入口或延伸出入口处公示求助电话或设置呼叫按钮，公示的标识应醒目，及时响应客户求助需求。设置呼叫按钮应遵守 GB/T 41218—2021 4.5；
- b) 营业网点的外部出入口与水平地面间存在高度落差的情况下，应设置轮椅坡道，不具备建造条件的营业网点应配备具有相同服务功能的替代型无障碍设施，或采取人工协助等无障碍服务措施。设置轮椅坡道应遵守 GB/T 41218—2021 4.2。

5.1.2.2 内部环境

营业网点内部环境应符合以下要求：

- a) 各区域温度应保持适宜。有条件的，夏天宜保持26℃左右，冬天宜不低于18℃；
- b) 空调出风风向避免长时间直吹客户；
- c) 营业网点主要动线保持畅通，无杂物堆积，无突出物体，确保老年客户（含使用轮椅的老年客户）在营业网点内通行顺畅。营业网点主要动线应遵守 GB/T 41218—2021 5.1；
- d) 营业网点内部各服务区域地面存在高差的，设置轮椅坡道；
- e) 营业网点内部采用楼梯上下的，通过安装扶手并设置色彩反差标识辅助老年客户通行。无障碍楼梯应遵守 GB/T 41218—2021 5.1。

5.1.2.3 服务设施

营业网点应向老年客户提供便利、必要的服务设施，并符合以下要求：

- a) 开设爱心服务窗口或绿色通道并张贴醒目标识，方便老年客户快速办理业务，服务窗口应遵守 GB/T 41218—2021 5.1；
- b) 在临近服务窗口的客户等候区域设置适老爱心专座。爱心专座宜软硬和高度适中、保暖隔温并配置可移动靠垫，可据实提供老年客户起身辅助功能；
- c) 配有老花镜（单光老视成镜）、放大镜、急救箱、轮椅、拐杖和信息交流板等至少 6 种适老服务用品，老花镜应遵守 GB/T 13511.3—2019 第 3 部分；
- d) 有条件的营业网点可配备自动体外除颤器（AED）等急救设施。

5.1.2.4 安全要求

营业网点服务老年客户应符合以下安全要求：

- a) 在营业网点存在风险隐患的设施和位置，设置显著的安全性提示标识，防止老年客户发生人身伤害；
- b) 营业网点地面和通道地面平整且防滑，铺设地毯的地面确保安全；视老年客户行动能力特征，必要时安排服务人员提供陪伴式服务；
- c) 在老年客户可能会接触到的营业网点内外各类设施与物品棱角尖锐处，配备防撞条、防撞角等防护措施，确保无安全隐患。

5.1.3 服务供给

营业网点的服务供给应符合以下要求：

- a) 保留线下传统人工窗口服务，确保老年客户可通过人工窗口享受金融服务；
- b) 提供纸质存折、存单、业务凭证等老年客户熟悉的服务方式；
- c) 强化营业网点现金服务能力，做好各券别尤其是小面额零钞的备付管理，有效满足老年客户日常现金使用的合理需求，针对特殊时点现金需求，保障现金供应；
- d) 在社保卡激活、养老金发放、国债发行、纪念钞币兑换等阶段性业务集中办理时期，营业网点采取有效措施，灵活安排人力，减少老年客户等待时间；
- e) 对特殊原因无法亲自到营业网点办理业务的老年客户，在依法合规和风险可控的前提下，坚持特事特办、急事急办原则，提供上门服务或远程视频服务。

5.1.4 服务流程

营业网点的服务流程应符合以下要求：

- a) 接待引导。服务人员热情礼貌接待老年客户，做好服务引导；
- b) 关注陪同。在服务老年客户的过程中保持自然关注；关注老年客户的身体和精神状态，为引导老年客户至合适的服务渠道做好准备；
- c) 柜面服务。对于行动不便的老年客户，服务人员引导和帮助其前往柜台，并与柜面服务人员做好衔接；老年客户办理大额取现和转账汇款等业务时，柜面服务人员向其提示可能存在的风险，并辨别突发紧急情况，必要时协助报警等，避免老年客户发生经济损失；
- d) 礼貌送离。服务人员在为老年客户办理完业务并确认无其它需求后，提示老年客户携带好随身物品，如有需要可反复提示并给予相应协助，礼貌道别。

5.1.5 服务用语

服务人员在与老年客户沟通时，相关用语应符合以下要求：

- a) 保持同理心和高度的耐心，使用通俗易懂的语言与老年客户交流；
- b) 沟通时注意保护老年客户隐私，必要时可使用交流板、便签纸等工具协助交流；
- c) 语速应适当放缓，必要时宜反复确认；视老年客户特征，在保护隐私前提下音量可适当放大。

5.1.6 应急管理

营业网点应建立应急机制，确保服务人员能够及时妥善处理突发情况，并符合以下要求：

- a) 建立应急预案，明确各岗位职责及突发事件上报流程，确保信息报告渠道畅通高效；
- b) 定期开展老年客户突发状况处置应急演练；
- c) 了解掌握周边医疗、公安、社区等公共服务设施情况，必要时为老年客户提供引导。

5.2 电话银行服务

银行业金融机构应为老年客户提供更为全面的电话银行服务，并符合以下要求：

- a) 提供优先进入人工服务的选项，有条件的，可直接提供人工服务；
- b) 合理安排具备适老服务能力的人员提供人工服务；
- c) 适当缩短老年客户的平均等待时长。

6 电子化服务基本要求

6.1 主要渠道

银行业金融机构自助银行、网上银行、手机银行和小程序等渠道提供的电子化服务应符合以下要求：

- a) 为老年客户提供“关怀模式”“长辈模式”等适老版界面；
- b) 服务界面布局应清晰简洁，易于老年客户辨识服务信息和感知操作位置；
- c) 服务操作适配老年客户的生理机能等特点，支持老年客户顺畅完成操作；
- d) 有条件的可为老年客户提供其他有效辅助服务，使用新技术提升老年客户体验；
- e) 上述渠道均采用一致的主题色彩方案，以提升老年客户体验；
- f) 可使用便携智能终端为有特殊情况的老年客户提供非现金类上门服务。

6.2 服务界面

银行业金融机构电子化服务的适老版界面应符合以下要求：

- a) 提供大提示条、大按钮等明显的标识，以及大行距和具备色彩反差等的简约布局，突出重点；
- b) 采用与背景色形成反差的字体字号，方便视觉减弱的老年客户辨识文字信息；
- c) 避免使用专业术语和网络新词。如确有必要，在界面的适当位置做出解释和说明；
- d) 避免出现多媒体或漂浮窗分散老年客户注意力，避免在适老版界面出现广告内容及插件。

6.3 服务操作

银行业金融机构电子化适老服务的操作应符合以下要求：

- a) 高亮突出显示操作焦点，可在适当的位置说明当前操作和下一步操作步骤，引导老年客户操作；
- b) 降低老年客户的信息输入难度并预防错误操作。尽量避免输入长串数字或字符，使用预留信息和短信确认码等措施，辅助老年客户确认和输入；对客户输入的信息进行格式校验，使用预留信息进行必要的内容核对；
- c) 适当增加老年客户操作界面的平均停留时长，支持老年客户慢速操作；
- d) 涉及人脸识别操作时，保障充分的操作时间，提升人脸识别通过率。

6.4 辅助服务

有条件的银行业金融机构可提供辅助服务，包括但不限于：

- a) 提供具有语音阅读引导操作的辅助功能，辅助视觉能力下降的老年客户操作；
- b) 提供具有“一键帮助”等呼叫功能，可直达电话银行或远程视频等线上辅助服务；
- c) 使用其他安全可靠的新技术，提升老年客户使用电子化金融服务的体验和效率。

6.5 新技术应用

银行业金融机构应积极探索使用安全可靠的新技术提升适老服务能力，增强适老服务质效，推荐以下技术：

- a) 智能语音对话技术。使用自然流畅的智能语音对话技术支持远程服务老年客户；
- b) 数字人技术。使用形象自然的数字人技术为老年客户提供体验良好的视频帮助服务；
- c) 大数据技术。利用大数据分析技术，分析老年客户需求并不断调优。

7 产品供给基本要求

7.1 产品研发

金融产品的研发应充分考虑和适配老年客户的金融消费特点，并符合以下要求：

- a) 精准定位金融产品的风险类别，与老年客户的特征和风险偏好相适配；
- b) 合理设置金融产品的适老服务方式，采用“人工服务为主、其他服务方式为辅”的策略；
- c) 合理设置老年客户的触达渠道，以便老年客户理解和使用金融产品。

7.2 产品运营

金融产品的运营应符合以下要求：

- a) 确认老年客户消费金融产品的真实意愿；
- b) 关注老年客户的真实关切，用浅显易懂的语言全面、客观讲解金融产品的信息、规则和风险；
- c) 确认老年客户认知和理解产品情况；
- d) 合理设置主动向老年客户推送和展示广告等信息的频次；
- e) 落实适当性管理要求，审慎开展风险承受能力评估，按要求做好风险提示和回访。

7.3 产品退出

对于老年客户已持有且将要退出的金融产品，银行业金融机构在人工服务时要做好解释并说明对老年客户的影响，非人工服务时应在相关渠道显著位置标明对老年客户的影响。

8 组织保障

8.1 健全机制

银行业金融机构应持续完善适老服务机制，包括但不限于：

- a) 制定适老服务工作方案，明确适老服务工作目标、措施、评价标准等；

- b) 定期对适老服务战略落地实施效果及重点事项部署开展评估，深化评估结果的分析与应用，不断提升本机构适老服务战略落地能力；
- c) 强化适老服务理念的全方位传导，将适老服务理念和要求融入产品设计开发、设备改造、营销服务、教育宣传、投诉处理各环节，为老年客户提供更高效便捷的金融服务；
- d) 持续优化完善适老服务资源配置，加大人力、物力、财力等方面资源投入，提升资源配置效率，提高适老服务质效；
- e) 建立健全网络安全、数据安全及个人信息保护制度体系，在个人信息收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等过程中，采取有效保障措施，切实保护老年客户个人信息安全。

8.2 投诉管理

银行业金融机构应高度重视和妥善处理老年客户投诉，建立和持续完善老年客户投诉“首问负责制”，并符合以下要求：

- a) 畅通营业网点、电子银行等投诉渠道，做好老年客户金融消费投诉处理；
- b) 规范投诉处理人员操作，从服务态度、服务用语等方面给予老年客户充分尊重和理解；
- c) 实施投诉闭环管理，在接诉、处理、解决等环节，做好对老年客户的必要解释说明工作。

8.3 教育宣传

银行业金融机构面向老年客户开展金融知识教育宣传应符合以下要求：

- a) 在金融管理部门和行业协会开展集中式金融知识教育宣传活动中，主动走进老年客户群体，扩大活动覆盖面；
- b) 结合本单位实际，开展常态化金融知识教育宣传活动，增强老年客户识别非法金融活动和防范不法侵害的能力；
- c) 通过自发组织或与有关机构合作等多种方式相结合的模式，积极做好金融知识教育宣传，确保将金融管理部门的要求和行业协会倡议内容有效触达老年客户。

参 考 文 献

- [1] GB/T 32318—2015 银行营业网点服务评价准则
 - [2] GB/T 32320—2015 银行营业网点服务基本要求
 - [3] GB/T 41461—2022 自助银行网点服务要求
 - [4] T/CSI 0018—2021 移动互联网应用适老化设计要求
 - [5] T/T AF 090—2021 移动终端适老化技术要求
 - [6] 《中华人民共和国老年人权益保障法》
 - [7] 《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）. 2020-11-24
 - [8] 《工业和信息化部办公厅关于进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作的通知》（工信厅信管函〔2021〕67号）. 2021-04-12
 - [9] 《国家金融监督管理总局关于进一步提升金融服务适老化水平的指导意见》（金发〔2024〕34号）. 2024-11-14
 - [10] 中国人民银行等九部门联合印发《关于金融支持中国式养老事业 服务银发经济高质量发展的指导意见》（银发〔2024〕225号）. 2024-12-8
-