

ICS 03.060

A11

T/NTBCA

南通市银行卡业协会标准

T/NTBCA 002—2021

南通市金融服务适老化工作规范

Specification for Nantong Elderly Financial Services

2021 - 8- 3 发布

2021 - 8- 3 实施

南通市银行卡业协会

发布

目次

前言.....	II
引言.....	IIII
1. 范围.....	1
2. 规范性引用文件.....	1
3. 修订机制.....	1
4. 术语及定义.....	2
5. 银行营业网点改造.....	2
6. 移动支付服务.....	4
7. 业务办理流程.....	5
8. 受理终端.....	6
9. 合法权益保障.....	6
10. 农村地区普惠金融服务点.....	7
11. 宣传与营销.....	8

前言

本标准由南通市银行卡业协会提出并归口。

本标准起草单位：人民银行南通市中心支行、南通市银行卡业协会

本标准主要起草人：赵美华、李贵荣、卢敏砾、沈建军、盛建忠、管翼飞、陆红兵、李虎、郭韵、于晶、褚鹤鹤、徐名洁

引言

为有效解决老年人在金融服务过程中可能遇到的困难和问题，引导商业银行履行相关社会责任，切实提升老年人日常金融服务的可得性和满意度，尽快在全市范围内形成协调统一、有据可依的老年金融服务标准，特制定本工作规范。

南通市金融服务适老化工作规范

1. 范围

本标准规定了南通市银行卡协会会员单位在为老年客户提供金融服务时应遵循的要求。

本标准适用于提供金融服务的南通市银行卡业协会会员单位，并为有关机构开展老年金融服务检查与评估提供参考。

2. 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本标准。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32320 《银行营业网点服务基本要求》

GB/T 32315-2015 《银行业客户服务中心服务评价指标规范》

JR/T 0157-2018 《农村普惠金融服务点支付服务点技术规范》

GB/T 32315-2015 《银行业客户服务中心基本要求》

3. 修订机制

本标准将根据银行账户工作的实际发展及主管部门要求的变化开展修订、动态更新、持续完善。如遇相关重要政策、制度出台等情况，本标准也将作相应调整。

4. 术语及定义

4.1 银行

本标准所称银行，是指在中华人民共和国境内依法经批准设立，可经营国家法律、法规规定的各类金融业务，且为南通市银行卡协会会员单位的银行业金融机构。

4.2 智能化设备

智能化设备是指面向公众服务并可提供全天候自助和远程人工服务的电子设备。智能化设备不仅能实现传统自助银行的存款和转账功能，还能提供自助开户、自助申请储蓄卡、当场办卡和自助申请信用卡等银行日常服务。

4.3 移动支付

允许用户使用移动终端对所消费的商品或服务进行账务支付的一种服务方式，主要分为近场支付和远程支付两种。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；远程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。

4.4 受理终端

参与移动支付交易的受理机具，包括 POS、ATM 等。

5. 银行营业网点改造

5.1 金融服务绿色通道

--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；

--银行营业网点提供老花镜、爱心伞、放大镜、口罩、老人专座等适老化设施；

--银行营业网点应加强无障碍设施建设，为老年客户提供轮椅服务；

--老年客户进厅堂办理业务，业务导办人员应主动进行引导和协助，适当延长老年人的等待叫号时间，提高老年客户柜面服务体验；

--提供预约服务，优先为有特殊需要的老年客户办理业务；

--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；

--上门服务的种类包括但不限于：开卡、换卡申请、个人网银开通、手机银行转账开通、缴费权限开通、客户证件到期日修改等。

5.2 业务办理向导服务

--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设备的客户应做好业务指导和帮助；

--强化对柜面人员、大堂经理、理财经理的老年服务技能和业务培训，详细解释流程和政策，耐心答复需求和问题；

--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，银行营业网点应采取有效措施，灵活安排人力，减少等待时间，方便老年客户办理。

--合理安排亲和力强，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。

--实行“首问负责制”，不得推诿和搪塞老年客户。

5.3 网点智能化设备

--STM、ATM等智能化服务自助机具，应具备超大字体、语音提示、老年客户专版等功能；

--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；

--自助设备使用过程中，合理调度，缩短老年客户业务等待排队时间。

5.4 网点应急措施

--强化营业网点突发事件的应急管理，制定应急措施，确保每位员工熟知应急处理流程，有效提高网点员工针对老年特殊群体的应急处理能力。

5.5 小额现钞服务

--网点应合理配置面额不一的小额现钞，满足老年客户的现金需求。

6. 移动支付服务

6.1 移动支付产品

—应根据老年群体客户需求和特点，设计适合老年客户的移动支付服务流程；

—移动支付客户端宜提供老年移动支付产品板块，该板块流程简洁、容易接受、使用大字体；

—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；

—老年移动支付产品上线后，应由专人负责产品运维并及时优化产品和业务办理流程。

6.2 移动支付场景建设

在菜场、医院、公交、地铁等老年客户高频支付场景积极推进支付交易适老化应用，张贴移动支付操作流程图，配备有语音提示的受理设备。

7. 业务办理流程

7.1 签名、密码等替代服务

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。

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。

8. 受理终端

8.1 机具安排

收单机构应提供智能收银机、扫码盒子、智能 POS 机等具备付款扫码功能的机具并妥善配置语音播报。

8.2 机具配备

在支付机具的配备上，智能 POS 机需要界面简单、字体较大、屏显清晰、操作便捷，语音播报设备需要较大音量。

8.3 功能撤销

在支付功能上，为老年客户定制一键撤销功能，对误操作可一键撤销。

9. 合法权益保障

9.1 投诉渠道

应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 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。

9.2 服务热线

对外公开的服务电话应包括老年服务专线，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。

9.3 客户回访

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，并根据回访结果改进老年金融服务。

10. 农村地区普惠金融服务点

10.1 服务点建设

—合理选址。老年人口聚集的乡镇应确保有银行网点或者农村普惠金融服务点。

—开通基础金融服务。服务点布放多媒体终端，办理小额取款、消费、转账、存折补打、残破币兑换、各类公用事业缴费、各类涉农补贴发放、查询、信息宣传等业务事项，结合村委或社区联合开展政府便民服务等事项，根据实际情况开通民生、政务、社区、电商、物流等功能。

—升级改造服务点的智能设备。放大提示字体和按键，增加语音播报，适当简化设备操作步骤，适应老年客户的操作习惯。

—配备老花镜、放大镜、点钞机等敬老设施，提供陪伴服务、电话预约服务、上门服务。

—强化与地方政府部门的老年人服务项目融合，在服务点至少每半年开展一次以老年人为服务对象的金融知识讲座和其他老年人喜闻乐见的文化体育活动。

10.2 产业扶持

--结合当地产业特点，做好当地农业特色产业的资金支持，利用服务点开展老年客户信贷需求对接。

--协助扩大农产品销售渠道，利用云闪付和各银行的网上销售平台，开设老年商户农产品销售专区，帮助解决老年人进城销售难的问题。

10.3 金融服务环境建设

--实行流动服务。增设“流动银行”和“移动便民服务车”等便民设施，解决农村老年客户出门不便的实际困难。

--普及金融知识。利用宣传车在农村地区巡回宣传，普及信贷政策、个人征信、支付安全、电信诈骗等金融知识，提升老年人金融风险防范意识。

11. 宣传与营销

11.1 金融知识宣传

--常年在营业大厅通过宣传画、游动字幕、视频播放、折页等开展老年金融服务知识宣传。

--每季度通过社区共建结对、与老年大学合作、进乡入镇等形式开展一次老年金融产品和服务、打击电信诈骗、非法集资等知识宣传。

--制作简明的教学视频、美篇或易企秀等，通过线上直播、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。

--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

户风险和自我保护能力，并形成长效机制。

—履行惩戒告知义务。老年客户开立账户时，应当告知出租、出借、出售、购买银行账户的危害性和惩戒措施，并与其签订《开设银行结算账户涉通讯网络新型违法犯罪法律责任及防范提示告知书》。

11.2 老年金融产品营销

—应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。

—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的意思表示。

—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，不提供或推荐与其风险承受能力不相符合的产品和服务；线上渠道购买产品与其风险承受能力不匹配的系统应明确提示并经客户确认。

—营销推介环节风险提示到位。为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。

—加强柜面风险识别。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。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。

一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。