

T/NBFS

团 体 标 准

T/NBFS 9.4—2022

老年客户银行服务规范 第4部分：上门服务

Service specification of bank for the elderly customer
—Part4: Visiting services

2022 - 08-01 发布

2022 - 08-01 实施

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 服务对象、内容及方式	1
5 服务人员	2
6 服务流程	2

前 言

本部分按照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 9—2022《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：产品服务；
- 第4部分：上门服务；
- 第5部分：智能服务。

本部分是T/NBFS 9—2022《老年客户银行服务规范》的第4部分。

本部分由宁波市金融学会提出并归口。

本部分起草单位：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。

本部分主要起草人：徐洪水、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。

本部分为首次发布。

老年客户银行服务规范

第4部分：上门服务

1 范围

本部分规定了银行营业网点开展上门服务的对象、内容、方式、人员和流程等要求。

本部分适用于提供上门服务的银行业金融机构（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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

上门服务 *visiting services*

指网点接受客户提出的需求，派出网点工作人员前往约定地点提供指定金融服务的活动。

4 服务对象、内容及方式

4.1 服务对象

具有以下一项/多项特征的老年客户可作为上门服务对象：

- a) 腿脚不便；
- b) 疾病长期卧床；
- c) 因其他特殊情况导致无法亲临网点办理业务。

4.2 服务内容

上门服务的业务范围包括但不限于：

- a) 账户相关服务，如：新办银行卡、银行卡挂失开立、密码挂失及解挂、密码重置、账户解冻和 I、II 类户升降级及绑定等；
- b) 渠道签约业务，如：手机银行签约、网上银行签约、三方存管签约、缴费业务签约、快捷支付签约等；
- c) 个人信息修改业务，如：证件号码更新、手机号码更新、地址更新等；
- d) 财富产品相关业务，如：财富业务签约、风险评估、合格投资者认定等；
- e) 社保相关业务，如：社保卡开立、密码解冻、社保卡激活等。

4.3 服务方式

服务人员前往约定场所为老年客户办理业务，如无法一次性当场办结，可根据实际情况采取以下方式：

- a) 通过电话通知、再次上门等方式完成业务办理；

- b) 如需指定授权人代为办理的，应现场核实老年客户意愿，后续由授权人至网点办理。

5 服务人员

5.1 资质要求

上门服务人员应具备一定资质能力要求，包括但不限于：

- a) 具备相应业务办理资质；
- b) 应掌握 T/NBFS 9.1—2022 中规定的为老年客户服务的基本技能；
- c) 应使用平板电脑、智能手机等银行专用智能设备，改善上门服务效能。

5.2 人数要求

遵循岗位不相容原则，每次上门服务人员应不少于2名，在符合业务安全性与合规性要求前提下，也可采用现场和远程相结合的方式。

6 服务流程

6.1 服务受理

上门服务申请的受理工作环节包括但不限于：

- a) 应完整记录提出上门服务需求的老年客户信息和内容；
- b) 应在网点正常运行的前提下合理安排，确定人员配置，宜在 3 个工作日内与老年客户约定服务时间，告知需准备的材料、上门服务人员信息，提示老年客户与上门工作人员进行信息核对；
- c) 上门服务前应进行报备，待审批通过后可出行。

6.2 过程管理

上门服务申请的过程管理环节包括但不限于：

- a) 上门办理业务流程应包括但不限于：
 - 应首先出示上门服务人员身份证明信息；
 - 应确认老年客户身份信息的真实性；
 - 应根据老年客户需求，现场进行业务办理；
 - 对于无法一次性办结业务的情况，相关业务材料应由上门服务人员带回网点；
 - 应及时处理后续业务，根据实际情况，通过电话通知、再次上门等方式完成业务办理；
- b) 上门服务人员应全程记录服务现场情况，完整采集服务现场视听资料、书面文件等证据材料。

6.3 服务后督

上门服务后续管理内容应包括但不限于：

- a) 应在规定时间内核实并归档上门服务产生的资料；
- b) 宜安排电话或上门回访，开展满意度调查，并核查业务合规性。