

# T/ZCSFFB

团 体 标 准

T/ZCSFFB 001.2—2022

## 镇江市金融服务适老化服务规范 第2部分：移动业务

Specification for Zhenjiang Elderly Financial Services

Part 1: Mobile Financial Services

2022 - 09-14 发布

2022 - 09-14 实施

镇江市金融学会

发布

## 目 次

目次 .....	I
前言 .....	II
1 目的 .....	1
2 范围 .....	1
3 规范性引用文件 .....	1
4 修订机制 .....	1
5 术语及定义 .....	1
5.1 手机银行 .....	1
5.2 移动支付 .....	1
6 手机银行 .....	2
6.1 可感知性 .....	2
6.2 可操作性 .....	2
6.3 可理解性 .....	2
6.4 兼容性 .....	2
6.5 安全性 .....	2
7 移动支付服务 .....	3
7.1 优化支付场景 .....	3
7.2 终端优化 .....	3

## 前 言

本文件根据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》的要求起草。

T/ZCSFFB 001《镇江市金融服务适老化服务规范》分为两部分：

——第1部分：营业网点；

——第2部分：移动业务；

本文件是T/ZCSFFB 001的第2部分。

本标准由镇江市金融学会提出并归口。

本标准起草单位：中国人民银行镇江市中心支行 镇江市金融学会 镇江农商银行 丹阳农商行 句容农商行 扬中农商行。

本标准主要起草人：邵应申 马月星 孙全 黄智先 狄燕 曹冰 周志宏 汤恒东 包荣华 孟宪焱。

# 镇江市金融服务适老化服务规范 第2部分：移动业务

## 1 目的

十四五规划和2035年远景目标纲要提出，实施积极应对人口老龄化国家战略。本标准要求进一步给老年客户群体提供更周全、更贴心、更直接的金融服务，提升老年客户群体的金融服务获得感，温情护航老年客户幸福晚年生活。

## 2 范围

本标准规定了镇江地区农商银行在为老年客户提供金融服务时应遵循的要求。  
本标准适用于镇江地区农商银行所有营业网点。

## 3 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 32320-2015 《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》
- GB/T 41218—2021 《银行营业网点 无障碍环境建设规范》
- JR/T 0171-2020 《个人金融信息保护技术规范》
- GB/T 37668-2019 《信息技术互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法》

## 4 修订机制

本标准将根据金融服务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。

## 5 术语及定义

GB/T 32320-2015、GB/T 32315-2015、JR/T 0157-2018、GB/T 32315-2015、GB/T 41218—2021、JR/T 0171-2020、GB/T 37668-2019界定的，及下列术语和定义适用于本标准。

### 5.1 手机银行

手机银行是指银行以智能手机为载体，客户通过手机界面直接完成诸如账户查询、账户转账等各种金融业务。

### 5.2 移动支付

移动支付是指移动客户端利用手机等电子产品来进行货币支付，移动支付将互联网、终端设备、金融机构有效地联合起来，形成了一个新型的支付体系，并且移动支付不仅仅能够进行货币支付，还可以缴纳话费、燃气、水电等生活费用。

## 6 手机银行

将适老版界面内嵌在手机银行中或开发单独的适老版手机银行，并保障服务的可持续运营，解决老年人在实际使用手机银行时看不清、听不清的情况。

### 6.1 可感知性

① 使用无衬线字体适老版界面及单独的适老版APP中的主要文字信息不小于18 dp/pt，同时兼顾移动应用适用场景和显示效果；

② 段落内文字的行距至少为1.3倍，且段落间距至少比行距大1.3倍。文本/文本图像呈现方式、图标等元素间的对比度至少为4.5:1；

③ 文本颜色不是作为传达信息、表明动作、提示响应等区分视觉元素的唯一手段。例如，在用户输入密码错误的情景下，可使用文字或语音形式直接提示用户输入有误，避免仅使用颜色作为提示手段；

④ 如果移动应用中存在非文本验证码（如拼图类、选图类验证方式）等老年人不易理解的验证方式，则应提供可被不同类型感官（视觉、听觉等）接受的替代表现形式，例如文字或语音形式，以适应老年人的使用需求。

### 6.2 可操作性

① 在移动应用中，应对用户进行手势导航或者操作的结果提供反馈提示；

② 避免需3个或以上手指才能完成的复杂手势操作；

③ 在移动应用中，如果限时不是活动的必要部分或关键要素，且不会导致用户发生法律承诺或财务交易，则应为用户的操作留下充足时间，在用户操作完毕前界面不发生变化；

④ 在移动应用中，若内容产生新窗口（包含但不限于弹窗），应设置易于用户关闭窗口的按钮，关闭按钮只可在左上、右上、中央底部，且最小点击响应区域不能小于44×44dp/pt dp/pt。

### 6.3 可理解性

① 在用户安装移动应用时，应为适老化设置、老年人常用功能提供显著的引导提示；

② 内嵌适老版界面的移动应用首页需具备显著入口，支持切换至适老版，或在首次进入时给予显著切换提示，且在“设置”中提供“长辈版”入口。

### 6.4 兼容性

① 移动应用程序不应禁止或限制终端厂商已适配好的辅助设备的接入与使用；

② 在辅助工具开启时，移动应用内容中所有功能性组件均能正常工作：按钮可正常访问，输入框能正常进行输入，多媒体能正常播放，在页面局部更新后，移动应用内容中新增的功能性组件也应能正常工作。

### 6.5 安全性

① 适老版界面、单独的适老版APP中严禁出现广告内容及插件，也不能随机出现广告或临时性的广告弹窗。禁止诱导类按键；

② 移动应用程序中无诱导下载、诱导付款等诱导式按键；

③ 保障老年用户个人信息安全，移动应用程序进行个人信息处理时应遵循最小必要原则。

## 7 移动支付服务

### 7.1 优化支付场景

在公交、菜场、医院等老年人高频支付场景积极推进支付交易适老化应用。

### 7.2 终端优化

收单机构的收银机、POS机界面操作简单、字体较大、屏显清晰、操作便捷，扫码收单需配备语音播报设备。