

ICS 号

中国标准文献分类号

团体标准

T/ZQJXB 001—2022

肇庆市银行营业网点适老化 建设标准

2022-12-5 发布

2022-12-5 实施

肇庆市金融消费者权益保护联合会 发布

目 录

前 言.....	I
引 言.....	II
1. 范围.....	1
2. 规范性引用文件.....	1
3. 术语和定义.....	1
4. 建设标准.....	2
4.1 基础设施建设标准.....	2
4.2 服务建设标准.....	3
4.2.1 等候期间的服务.....	3
4.2.2 咨询及接待服务.....	3
4.2.3 柜面服务.....	4
4.2.4 理财服务.....	5
4.2.5 上门服务.....	5
4.3 应急管理.....	5
4.4 老年人权益保护.....	6
4.5 老年人金融知识普及.....	6
5. 管理机制与监督.....	7
参考文献.....	9

前 言

本标准由肇庆市金融消费保护联合会提出并归口。

本标准起草单位为肇庆市金融消费保护联合会及相关会员单位，包括中国工商银行股份有限公司肇庆分行、中国农业银行股份有限公司肇庆分行、中国邮政储蓄银行股份有限公司肇庆市分行、广发银行股份有限公司肇庆分行。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

引 言

近年来，我国老龄人口数量快速增长，不少老年人不会上网、不会使用智能手机，在出行、就医、消费等日常生活中遇到不便，无法充分享受智能化服务带来的便利，老年人面临的“数字鸿沟”问题日益凸显。推动银行网点适老化改造，全面优化老年人金融服务，不仅是银行机构落实习近平总书记新时代中国特色社会主义思想、以人民为中心的发展理念的集中体现，也有利于提升老年人金融健康水平，维护金融和社会和谐稳定、优化金融生态，促进金融业健康发展，更好地发挥金融在现代经济中的核心作用。

本标准从肇庆市银行营业网点适老化改造和服务提升需求出发，聚焦老年人日常生活涉及的高频事项，围绕制定一个标准、统一一个标识、喊出一个口号，从网点软硬件设施配备、应急管理、老年人权益保护、老年人金融知识普及等方面进行具体化、规范化。同时本标准还提出从制度层面压实主体责任，对网点适老化服务规范性进行定期或不定期检查评估，并进行持续性改进，致力打造具有岭南特色的“粤老粤福，银龄专属”适老金融服务特色品牌，为全省推进老年人金融服务工作提供肇庆样板！

肇庆市银行营业网点适老化建设标准

1 范围

本文件规定银行营业网点适老化建设的基本要求。

本文件适用于肇庆市银行营业网点的适老化建设，其他证券保险等金融机构的网点可参考本标准要求合理引用。

2 规范性引用文件

下列文件内容通过文件中的规范性引用而构成文件必不可少的条款。

GB 50763-2012 无障碍设计规范

GB/T32319-2015 银行业产品说明书描述规范

GB/T 32320-2015 银行业营业网点服务基本要素

中国银行保险监督管理委员会《商业银行理财业务监督管理办法》（银保监会令 2018 年第 6 号）

3 术语与定义

3.1 老年人金融客户

本标准下的服务对象为年满 60 岁的老年人金融客户。

3.2 适老化建设

是指充分考虑老年客户的生理机能、行动特点和行为习惯对网点的基础设施、服务提供标准、应急处置、老年人权益保护等方面进行改造，以满足老年客户金融需求为目的。

3.3 银行营业网点

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

4 建设标准

金融机构应结合网点的实际情况，在网点相关方面进行适老化改造，以满足老年客户在办理业务期间的需求。

网点适老化建设前应进行一次评估，用以调查分析老年客户需求，并对建设方案进行确认。评估标准应包含：安全性、适用性、舒适性、便捷性、规范性。

4.1 基础设施建设标准

在网点硬件设施配备方面进行适老化建设改造，包括但不限于以下：

- a) 应设置无障碍通道，方便老年人出入营业厅；
- b) 雨雪天气应及时铺放防滑垫，摆放小心地滑标识牌；
- c) 可设置爱心专座方便老年客户就坐及填单等；
- d) 可通过配备爱心窗口或优先叫号，放置放大镜及大字版的业务指南等方式，方便老年客户办理业务；
- e) 智能服务移动终端宜根据老年客户行为、习惯特点进行改造，张贴大字版的操作指南，可用身份证/银行卡等信息或者人脸识别自动接入适老化操作界面，界面宜大字体显示，增加普通话及本地话语音辅助引导以及转账风险提示；
- f) 宜在手机 APP 或网上银行等线上办理端开发普通话和粤语语音助手功能及“简版”切换功能，简版功能满足上述

移动终端的要求；

g) 提供不少于 4 项关怀物品：老花镜、放大镜、医药箱、轮椅、雨具、物品寄存柜、饮水机等；

h) 宜将受理城乡医保缴费等便民惠民服务加载至便民服务终端上，丰富农村便民服务点“助老适老”服务内容。

4.2 服务建设标准

在网点服务提供方面进行适老化建设改造，包括但不限于以下：

4.2.1 等待期间的服务

a) 应关注等候区老年客户的健康状况，发现身体不适应及时询问，适时作出处理；

b) 应关注柜台叫号情况，适时及时提醒等候区叫号情况；

c) 在保证接款安全情况下，正式营业前可引导老年客户进入营业厅等候。

4.2.2 咨询及接待服务

a) 可设置业务咨询台，配备志愿者、业务引导员或者大堂经理，履行首问负责制，指定专人提供“一对一”负责接待、引导、辅助、咨询等多个服务环节；

b) 提供咨询服务人员应使用通俗易懂语言，有条件的可安排使用当地方言进行沟通交流；

c) 提供咨询服务时应详细解答并放慢语速，对于难以记

忆的老年客户应以文字形式回复；

- d) 对于听力不佳的老人，宜写大字交流；
- e) 宜开通老年人关爱服务热线，提供快速进入人工服务；
- f) 逢乡镇“圩日”、养老金发放等节点，网点视情况增派人员到营业厅引导老年客户办理业务。

4.2.3 柜面服务

- a) 接待老年客户应仔细聆听，并确认老年客户的需求，得到肯定答复后才办理；
- b) 应对相关业务规则详细而耐心解释，适时通过扩音通话器提高音量，涉及客户信息的应注意保密，必要时使用交流信息板交流；
- c) 应保留传统的金融服务介质如存折、存单等，优化现金服务，做好老年人现金存取及兑换业务；
- d) 应对存折、存单上的信息包括余额、收益、支出、扣缴情况等进行充分说明，必要时进行备注；
- e) 应格外注意老年客户的大额转账及取现业务，了解用途等信息，进行二次确认；
- f) 对办理时间较长的业务，应进行温馨提示，是否需要额外帮助；
- g) 在办理业务过程中，应留意客户的健康状况及客户情绪，必要时寻求其他工作人员协助；

h) 在技术允许的前提下，提供多种信息确认方式，包括但不限于签名、指模、盖章等。

4.2.4 理财服务

a) 宜充分了解老年客户的风险承受能力，做好客户评级，对评级条款做详细的说明，确认老年客户理解后开始；

b) 宜做好理财产品风险提示，必要时，提供较大字体说明并以醒目方式突出重点；

c) 宜用通俗语言介绍产品及销售产品，尽量避免行业术语，不宜向老年客户介绍及销售高风险理财产品；

d) 宜做好理财产品的信息披露工作，通过短信及电话形式提醒老年客户，如到期兑付时的通知等。

4.2.5 上门服务

a) 告知客户上门服务的种类、覆盖区域、申请方式、办理流程及上门前需要准备资料；

b) 结合传统上门服务与智能技术，采用便携式移动终端设备；

c) 上门核实宜因地制宜采用承诺书、拍照片、录制视频等一种或者两种方式进行核实；

d) 宜组建上门服务机动分队，提升上门服务响应效率；

e) 上门服务应一次性办结。

4.3 应急管理

在应急管理进行适老化建设改造，包括但不限于以下：

a) 针对老年客户在网点办理业务时可能出现的情况制定相应的应急处置预案或处置措施；

b) 宜对制定的预案或措施进行演练，工作人员应熟悉相关步骤和操作要点，避免发生二次事故；

c) 在发生应急处置事件后宜保留相应的资料及记录，必要时指定专人负责后续事宜；

d) 宜总结在演练中或在实践操作时的问题及经验，持续优化改进应急处置预案或措施。

4.4 老年人金融权益保护

在金融权益保护方面进行适老化建设改造，包括但不限于以下：

a) 建立完善电信网络诈骗防范常态化机制，强化对老年客户群体开户、开通电子渠道等特殊业务提醒和风险提示；

b) 完善反假货币监测预警防范体系，做好假币信息分析研判，适时告知老年客户；

c) 在网点显眼位置对外公布本单位金融消费投诉电话和监管部门投诉咨询电话，及时回应老年人的诉求。

4.5 老年人金融知识普及

在老年金融知识普及方面进行适老化建设改造，包括但不限于以下：

a) 宜建设老年人金融宣传栏，提供适合老年客户群体阅读的书籍及宣传手册，如提供较大字体、页面简单的产品、

金融知识、防诈骗等宣传物；

b) 定期在社区或乡镇、老人院组织自助设备、手机 APP、粤智助机具等介绍，提升老年客户数字化金融服务的使用能力；

c) 宜开设老年人金融知识课堂，深入乡镇、村、社区集市，通过适当方式组织老年客户普及电信诈骗、网络诈骗、非法集资、理性维权等内容宣传或培训；

d) 宜提供金融政策、法规等大政方针方面的咨询，提升老年人金融素养；

e) 配备电子宣教设备，依托多媒体电子显示平台，展示金融知识普及音频视频，提供模拟体验等金融知识普及教育产品。

5. 管理机制与监督

在服务管理机制与监督方面进行适老化建设改造，包括但不限于以下：

a) 宜标准化老年人服务工作制度，细化助老适老服务要求，从制度层面压实主体责任，规范敬老爱老服务行为，指导网点开展适老化建设改造；

b) 应加强组织领导，明确责任分工，对适老化服务人员进行培训，提升老年客户的服务体验感；

c) 应对适老化服务人员服务规范性进行定期或不定期检查评估，并进行持续性改进；

- d) 宜将“适老助老”贯穿日常业务工作之中，并把服务工作纳入服务考核，具体由银行总部开展考核监督；
- e) 考核监督一般两年一次。

参考文献

- [1] QNFTC 080001-2021 银行营业网点适老服务要求
- [2] 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(国发办〔2020〕45号), 2020-11-15
- [3] 中国人民银行公告(〔2020〕第18号), 2020-12-9
- [4] 中国银保监会办公厅关于银行保险机构切实解决老年人个智能技术困难的通知(银保监办发〔2020〕40号), 2021-3-26
- [5] JFJ 50-2011 城市道路和建筑物无障碍设计规范