

江苏省银行业协会文件

苏银协〔2021〕10号

优化老年客户服务质效 弘扬敬老社会风尚 ——江苏银行业金融助老服务倡议书

各银行金融机构：

随着我国互联网、大数据、人工智能等信息技术快速发展，为经济发展带来了新动能，为社会治理和服务效能的不断提高提供了新途径。但同时，我国老龄人口数量快速增长，老年客户面临的“数字鸿沟”问题日益凸显。为落实《国务院办公厅关于切实解决老年客户运用智能技术困难实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）文件精神，进一步提升江苏银行业适老服务工作水平，弘扬中华民族尊老敬老传统美德，根据监管要求，经江苏省银行业协会文明规范服务专业委员会讨论通过，现发出以下倡议：

一、传导老年客户服务理念，履行行业责任担当

各银行金融机构要建立健全老年客户服务管理机制，传导敬

老金融服务理念，鼓励员工持续提升老年客户服务意识和热情，坚持制度与温情并重，做实做细为老年客户服务的各项工作。履行行业责任担当，搭建江苏银行业和老年客户之间温馨纽带，更好为人民群众提供公平可及、便捷高效、温暖舒心的优质金融服务。

二、重视老年客户服务体验，坚持传统服务与智能创新并举

从老年客户视角和实际情况出发，不断优化服务方式，坚持传统服务与智能创新服务相结合，满足老年客户等群体的基本需求，切实发挥传统金融服务方式保障作用。要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要做好业务指导和帮助。同时，要加强技术创新，探索产品与服务的适老化改造，简化老年客户办理业务和获取信息的方式，增强老年客户服务体验和金融服务获得感、幸福感、安全感。

三、优化老年客户服务质效，畅通线上线下渠道

持续优化手机银行等线上渠道，增加更多适合老年客群的产品功能，精心设计页面布局和交互提示，持续完善自助设备操作界面，逐步研究叠加语音导航提示操作界面等适老化功能，简化操作界面与流程。如遇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，提供人性化上门服务。

四、保障老年客户服务需求，完善基础设施配备

要从老年客户的特殊情况和细节处入手，通过不断优化银行

实体网点，加强无障碍环境建设、普及老花镜、便民箱等适老、助老设施。开辟绿色通道，并提供预约服务，优先为有特殊服务需要的老年客户群体办理业务。在网点的标识、提示用语、操作指南等方面适应老年客户的特点，适当放大字体或提供专属版本。要充分利用网点公益设施和区域，增加服务附加值，鼓励有条件的银行网点探索适老化改造，创建有特色的老年客户金融服务网点，切实提升老年客户金融服务体验。

五、提高老年客群应急处理能力，提升网点服务管理水平

应结合老年客户需求特点，对进入网点的老年客户，主动关怀、热情接待、快速响应。应在梳理分析老年客户服务需求基础上，制定针对老年客户的专属服务流程，如在疫情防控常态化下制定人员出入手工登记流程、对老年客户进出网点提供助臂服务等。应制定应急演练预案，定期组织应急演练，妥善处置老年客户群体在网点可能出现的意外受伤、突发疾病等突发事件。各银行网点要根据自身特点合理制定适合老年客户服务的管理办法和考核机制，切实解决老年客户接受金融服务时可能遇到的困难。

六、维护老年客户合法权益，切实开展金融主题宣教

应加强对老年客户的引导、帮助、辅助和宣传等工作，鼓励老年客户树立信心，帮助他们掌握数字技能，让老年客户能用、会用、敢用、想用。同时加大银行政策、法律法规、产品知识的宣传力度，如实介绍产品信息，真实全面揭示风险，不提供、不推荐与其风险承受能力不相符的产品和服务，认真落实各项老年

优待政策和惠老政策。有针对性地组织和开展金融知识宣教活动，进一步深化老年客户群体对金融设施、服务、产品以及风险的认知，提高其保护个人金融信息、防范和应对非法金融活动的能力。

七、弘扬尊老敬老社会风尚，积极开展志愿者服务

积极开展助老志愿服务活动，搭建助老平台，开拓助老服务项目，开展产品服务、金融法规宣教、投诉处理、生活关爱、精神慰藉等多方面的志愿者服务。积极开展走访、慰问、送温暖活动，适时开展厅堂微沙龙、微课堂等活动，开展适合老年客户群体的产品介绍、服务项目展示等。秉持公益服务初心，联合社会组织、机构和各类社会力量，为老年人提供便利和公益服务，在江苏金融系统形成尊重和关爱老年客户的良好风尚。



联系人：李丹

联系电话：84497803

校对：李丹

江苏省银行业协会

2021年3月10日印发