

# 中国银保监会江苏监管局办公室文件

苏银保监办〔2021〕166号

---

## 中国银保监会江苏监管局办公室关于 银行保险机构切实解决老年人 运用智能技术困难的通知

各银保监分局，各大型银行江苏省分行，江苏银行，南京银行，江苏省农村信用社联合社，各股份制商业银行南京分行，各城市商业银行南京分行，江苏苏宁银行，南京市各外资银行，南京市各信托公司，苏宁消费金融公司，南京市各农村中小银行机构，江苏省内各保险公司法人机构，各保险公司省级分公司，各省级银行保险社团：

为贯彻落实《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》（国办发〔2020〕45号），进一步解决老年人在银行保险服务领域运用智能技术方面遇到的困难，

让老年人更好共享金融业信息化发展成果，根据《中国银保监会办公厅关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》（银保监办发〔2021〕40号）要求，现就有关事项通知如下：

## **一、保留和改进传统金融服务方式**

**（一）优化网点布局。**各银行保险机构要积极融入老年友好型社会建设，发展服务老年人的特色网点。要加强金融服务下沉，进一步完善基础金融服务，根据老年客户群体数量和金融服务需求，结合自身实际，分层次、有步骤地优化网点布局，在全辖网点推行适老化改造，于2021年9月底前启动改造工作，争取2022年3月底前完成50%网点改造，2022年9月底前完成全部网点改造。

**（二）保留和改进人工服务。**各银行保险机构要合理配置服务人员，为老年人办理业务提供引导，开展柜面业务的银行保险机构，在网点至少保留一个现金服务窗口。开设绿色通道或专属服务窗口，提供预约服务，减少老年人排队时长。完善自助设备和客服热线，精准识别客户年龄和需求，通过设置老年专属客服坐席，提供一键转接、呼叫人工或老年人专属菜单等方式，及时为遇到困难的老年人提供帮助。

**（三）完善柜面服务。**各银行保险机构要进一步丰富服务项目，优化业务流程，简化办事手续，切实提高无障碍服务水平。根据实际情况，在营业网点内适当增加爱心座椅、老花镜、便民

箱等助老便民设施配置，方便老年人办理业务。充分利用网点公益设施和区域，构建尊老公益区域，保障老年客户服务需求。有条件的银行保险机构可根据老年人数量和业务需要，在城乡结合部或偏远农村地区，部署可移动智能柜台、设置流动服务点或派出服务流动车等方式为老年人办理日常业务。

**（四）尊重老年人使用习惯。**商业银行要保留仍在使用中的纸质存折、存单等老年人熟悉的服务方式，不得强迫老年人使用银行卡，不得强制老年人通过自助式智能设备办理业务，不得违规代替老年人操作，不得对老年人使用柜面人工服务设置分流率等考核指标。

**（五）完善应急保障措施。**针对社保卡激活、社保资金发放、养老金领取等老年人阶段性集中办理业务，各银行保险机构要采取有效措施，灵活安排人力，减少等待时间，方便老年人办理。

## **二、提升网络消费便利化水平**

**（六）优化使用流程。**各银行保险机构要根据老年人的使用习惯，在用户注册、银行卡绑定和支付流程等环节，在保证严格认证身份并明确老年人办理意愿的基础上改进验证方式，提升老年人使用体验。

**（七）打造适老手机银行 APP。**各商业银行要开发手机银行 APP 的大字、语音、民族语言等服务，突出查询、转账及缴费等老年人常用功能，实现关键信息易读、主要功能易找、操作步骤

易懂。探索开发“一键求助”功能，对老年人在操作过程中遇到问题的，快速介入提供引导帮助，及时解决问题。现已推出手机银行 APP 的辖内法人银行机构应于 2021 年底前推出适老手机银行 APP，并适时进行效果评估，持续开展改进。

**（八）丰富适老产品和服务。**各商业银行要进一步创新网络消费相关金融产品和服务方式，研发符合老年人需求和风险承受能力的网络消费金融产品及服务。

### **三、推进互联网应用适老化改造**

**（九）实施金融互联网网站、移动互联网应用适老化改造。**各银行保险机构要完善互联网网站、移动互联网应用，进一步优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，便于老年人获取信息和服务。可根据老年人使用习惯，开发应用“关怀模式”“长辈模式”，页面内容要清晰、简洁，重点突出。辖内法人银行保险机构应于 2021 年底前完成互联网网站、移动互联网应用适老化改造，并适时进行效果评估，持续开展改进。

**（十）推广使用便携式智能服务终端。**各银行保险机构可采用便携式智能服务终端设备，针对老年人实际需求，进一步扩展上门服务项目，促进传统上门服务和智能技术融合，为老年人提供贴身金融服务。

### **四、加强教育和培训**

**（十一）提升教育精度。**各银行保险机构要聚焦老年人日常生活涉及的高频服务事项，制作简易使用手册和视频教程，定制

一节适老金融课堂，在老年人办理服务事项时，及时为老年人提供指引，帮助老年人提高运用智能技术的能力和水平。

**（十二）丰富教育形式。**各银行保险机构可积极与老年大学（学校）、养老服务机构、社区教育机构合作开发培训课程，通过进社区、进农村、进家庭、进养老机构开展体验学习、尝试应用、经验交流、互助帮扶等，帮助老年人了解新事物、体验新科技，融入智慧社会。

**（十三）加大宣传力度。**各银行保险机构要积极参与“3·15”国际消费者权益保护日、“7·8”全国保险公众宣传日和金融知识进万家等宣传活动，大力普及银行保险智能技术应用知识，推动防范非法集资、电信网络诈骗等宣传普及，增强老年人对智能技术的了解和信任。要组建志愿服务队伍，重点面向老年人群体开展普及智能技术运用的宣传服务。

**（十四）加强从业人员培训。**各银行保险机构要倡导尊老爱老敬老理念，关心老年人需求，改进服务态度。要完善从业人员培训内容，加强解决老年人运用智能技术常见困难、预防提示电信网络诈骗等内容培训，提高窗口服务水平和应急处理能力。

## **五、保障信息安全**

**（十五）网络安全政策。**各银行保险机构应落实主体责任，建立完善网络安全相关政策和保障机制。规范智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等政策，综合运用多种安全防护手段和风险控制措施，切实增强老年人使用智能技术的安全保障。

**（十六）网络安全治理。**各银行保险机构应通过安全测试、现场检查、漏洞通报和问题处置，持续加强技术监测和监督检查，切实保障老年人信息安全。

## **六、工作要求**

### **（一）注重工作实效。**

各银行保险机构要高度重视解决老年人运用智能技术困难工作。一是迅速排查实际情况，明确涉及老年人运用智能技术的高频服务场景和具体困难。二是抓紧制定解决措施，明确目标成效、时间进度和责任分工，力求措施精准、可操作，行之有效、可评估。三是精心组织实施，密切跟踪分析有关措施进展及成效，加强指导督促，确保做实做细。四是加强宣传交流，营造安全放心的智能技术应用场景，让老年人能用、会用、敢用、想用。银行业协会、保险行业协会要发挥行业自律作用，探索制定适老服务、网点达标等自律标准，不断提升服务质量。

### **（二）做好总结报送。**

南京地区银行保险机构、各省级银行保险社团要定期总结工作开展情况、落实进度、工作成效亮点、存在的困难和问题等情况，于 2021 年、2022 年每半年和年底结束后 5 日内，将总结报告及统计表（附件 1）、工作台账（附件 2）电子版和扫描版（加盖单位公章、PDF 格式）通过金融专网发送至江苏银保监局消保处邮箱。南京地区机构首次报送总结材料时，需附本机构解决老年人运用智能技术困难具体实施方案，包括时间进度、任务

分工等。

各银保监分局要及时总结工作开展情况、机构落实进度、工作成效亮点、存在的困难和问题等情况，于 2021 年、2022 年每半年和年底结束后 8 日内，将报告及汇总的辖内银行保险机构统计表（附件 1）通过金融专网发送至消保处邮箱。

各银保监分局、南京市各银行保险机构要按照属地原则做好数据统计工作。各银保监分局负责汇总辖内银行保险机构统计数据；南京地区银行业金融机构负责汇总南京地区统计数据；保险机构驻宁省级分公司负责汇总省级分公司本级和南京地区所辖机构数据；非驻宁省级分公司同时负责统计所在设区市下级机构（不含本级）数据；辖内保险法人公司按照属地原则，比照省级分公司报送路径执行。

各单位要扎实做好总结和报送工作，对工作中形成的行之有效的做法、经验可及时总结，向我局消保处报送。

- 附件：1. 解决老年人运用智能技术困难情况统计表  
2. 解决老年人运用智能技术困难工作台账

中国银保监会江苏监管局办公室

2021年6月8日



公开属性：依申请公开

---

内部发送：各局领导，消保处，法规处，科技处，普惠金融处，大型  
银行处，股份制银行处，城市银行处，农村银行处，新型  
农村机构处，外资机构处，财险处，人身险处，非银处。

---

联系人：陈 怡

联系电话：（025）84090741

---

中国银保监会江苏监管局办公室

2021年6月8日印发

---