

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

各大型银行、股份制银行、外资银行，各保险集团（控股）公司、保险公司：

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，现将有关事项通知如下：

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，合理科学进行网点布局。

（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。有条件的营业网点要开设绿色通道或专属服务窗口。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、老花镜等设施配置，方便老年人办理业务。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。

（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。

（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、加强教育宣传和培训

（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，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。

（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。

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。银保监会直接监管的银行保险机构要定期总结相关工作开展情况、工作成效亮点、存在的困难和问题等情况，于2021年、2022年每半年结束后15日内将有关情况报送银保监会消保局。

中国银保监会办公厅

2021年3月26日