

湖北省银行业协会文件

湖北省保险行业协会文件

鄂银协发〔2021〕87号

湖北省银行业协会 湖北省保险行业协会 关于进一步加强和改进辖内银行保险机构 适老化服务标准化建设的通知

各会员单位：

为深入贯彻落实《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的实施方案》（国办发〔2020〕45号）和《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）等文件精神，进一步提升我省银行保险机构适老化服务水平，切实解决老年消费者¹在银行保险领域运用智能技术等方面遇到的困难，保障老年消费者合法权益，按照湖北省银保监局工作安排，现就适老化服务标准化建设相关要求通知如下：

¹注：本通知所指老年消费者为年龄在60周岁及以上的银行、保险消费者。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，引领辖内银行保险机构坚持以人民为中心的发展思想，坚持传统金融服务方式与智能化金融服务创新协同发展，使老年人在金融信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感。

二、总体建设目标

2021 年底前，围绕老年人在银行保险服务领域的服务场景和高频事项，推动老年人享受智能化服务更加普遍，服务方式更加完善。

2022 年底前，老年人享受智能化服务水平显著提升，便捷性不断提高，线上线下服务更加协同高效，银行保险网点适老服务建设基本实现全省覆盖，银行保险适老化服务长效机制基本建立。

三、银行业适老化服务标准化建设项目

（一）网点经营管理服务类

1. 设置老年人“无健康码通道”。在新冠肺炎低风险区，银行网点建立老年人“无健康码通道”，允许老年客群采取凭“有效身份证件登记+测温”、“持纸质证明+测温”等方式登记通行。

2. 配置放大镜、轮椅等老年人常用器具，鼓励根据需要增配等候沙发靠垫、大字版点钞机、大字版计算器等。在易跌滑、碰撞的危险处（如：台阶、玻璃门墙等）张贴醒目提

示标语。

3. 为老年客群提供一对一专属式服务。在客流量少、网点服务人员与网点到店消费者数量比小于 1:3 的情况下，对老年消费者尽量由一名服务人员协助客户办理所有业务。

“专属式”服务原则上按照“高低柜>智能服务区>自助服务区”流向设计客户动线。

4. 为老年客群提供便捷的上门服务。网点在接到老年客群因身体健康原因无法到银行网点而所办理业务确需到店办理的，在提出上门服务需求后 1 个工作日内派双人上门核实并收集相关资料，对情况清晰、程序简单的业务，运用可回溯技术及便携式移动办公设备当场办理。

5. 为老年客群提供厅堂温度分区服务和必要的方言服务。鼓励有条件的网点根据老年客群需要，对厅堂温度实施分区管理。厅堂服务人员中至少确保一名服务人员具备对所在地方言“听得懂、说得出”的能力。

（二）个人金融业务服务类

6. 为老年客群提供必要的现金取款服务。在春节等重要节点，统筹安排网点备足新钞。日常各网点大库应常备一定数量的新钞或八成新钞，满足老年客群在传统节日、子女生辰嫁娶时的新钞需求。日常各网点至少现金库管员应备足一定数量的零钞，确保所有票面的零钞品类齐全，保证随时可向出纳柜调剂，满足老年客群对零钞的取款需求。

7. 手机银行 APP “大字版” 一键切换。手机银行 APP 软件具备适老 “大字版” 版一键切换功能，切换键醒目且方便老年客群操作。

8. 为老年客群提供适配理财产品服务。结合实际和需要细分老年客群理财服务品种，给出合理建议，介绍适配理财产品。

9. 开发适老版柜员机，适当增加网点存折取款机。根据需要鼓励在代发涉老业务量大的网点开发适老版柜员机，增加必要数量的存折取款机。

（三）客户咨询投诉服务类

10. 客服电话 “关爱专席” 一键转接。设置老年专属客服座席，在来电人输入卡号或身份证号后，立即识别老年客群，一键转接人工服务。优先接听处理老年消费者投诉来电，老年客群咨询投诉电话转人工等待时间不超过 3 分钟。

四、保险业适老化服务标准化建设项目

（一）门店经营管理服务类

1. 为老年客群提供 “专属式” 服务。比照银行网点运营服务标准，保险公司门店一是设置 “无健康码通道”，允许老年客群采取凭有效身份证件登记、持纸质证明等方式登记+测温通行；二是在客流量少、网点服务人员与网点到店客户数量比小于 1: 3 的情况下，为老年客群提供一对一服务；三是对有条件的门店，门店内设置温度分区管理；四是服务

人员中至少确保一名服务人员具备对所在地方言“听得懂、说得出”的能力。

（二）中后台运营服务类

2. 老年客群投保犹豫期电话回访服务 100%覆盖、100%质检。对面向老年客群销售的保单，保险公司应保留电话回访渠道，不使用微信、短信等非电话方式回访，对老年客群犹豫期内销售行为电话回访应达到 100%覆盖、100%质检。

3. 保留纸质保单并限期送达投保人。运用智能设备、互联网销售保险时，除出具电子保单外，还应为老年客群提供纸质保单或保单抄件加盖公章，纸质保单应在 2 个工作日内送达投保人。

（三）核保、核赔、理赔及保全服务类

4. 上门办理承保理赔及保全服务“T+1”响应。保险公司在接到老年客群因身体健康原因无法到公司办理业务，而所办理的业务确需到店办理的，在提出上门服务需求后，承保业务 1 个工作日内、理赔业务 2 个工作日内组织双人上门服务并确保服务流程可回溯。

5. 老年客群人身险理赔服务快速响应。一是保险公司收到老年消费者提出的理赔申请后，1 个工作日内一次性给予理赔指导。二是保险公司认为消费者提供的有关证明和资料不完整的，2 个工作日内一次性通知消费者补充提供。三是在收到给付保险金请求及完整资料后，于 5 个工作日内作出

核定并通知申请人；如遇复杂情形，核定期限不超过 30 日。

6. 保险 APP 适老“大字版”一键切换。一是保险 APP 软件具备适老“大字版”版一键切换功能，切换键醒目且方便老年客群操作。二是适老“大字版”APP 可在线提供业务咨询和服务。

（四）消费者咨询投诉服务类

7. 客服电话“关爱专席”一键转接。设置老年专属客服座席，根据来电号码或来电人输入身份证号，识别老年客群，直接转接人工服务。优先接听处理老年消费者投诉来电，老年客群咨询投诉电话转人工等待时间控制在 3 分钟以内。

8. 对上门咨询投诉的老年客群，要做好现场接待工作，不得再次引导至电话、网络、信函等渠道。

五、工作要求

（一）各会员单位要按本通知要求结合实际科学制定计划，分阶段完成各项工作任务。各机构在面向老年消费者开展银行保险业务服务中，应当严格遵守各项法规规定，坚持诚实守信经营，依法向老年消费者提供合适的金融产品，严格规范销售及 service 行为。

（二）各会员单位可根据自身，优选部分网点、门店打造适老化服务示范网点、示范门店，因地制宜打造特色化适老服务品牌。

各会员单位要加强日常巡查督导，发现问题及时整改，

要组织力量定期对所辖机构适老化服务工作推进情况开展督导，及时解决推进过程中存在的问题，在落实通知过程中的及时总结经验做法，发现并解决存在的问题。各会员单位每半年向行业协会报告本通知落实情况。省银行业协会、省保险行业协会将视情况对各会员单位工作落实情况实施督导。

湖北省银行业协会：联系人：李钱华，联系电话：86789605，
电子邮箱：HBZILVBU@163.COM

湖北省保险行业协会：联系人：黄琼 联系电话：88937800
电子邮箱：hubxbzx@163.com



2021年12月9日

抄报：湖北银保监局各机构监管处、消保处

抄送：会长 副会长

湖北省银行业协会秘书处

2021年12月9日
