



团 体 标 准

T/BFIA 012—2022

银行营业网点适老服务要求

Service requirements for the elderly at bank branches

2022 - 04 - 07 发布

2022 - 04 - 07 实施

北京金融科技产业联盟 发布



版权保护文件

版权所有归属于该标准的发布机构，除非有其他规定，否则未经许可，此发行物及其章节不得以其他形式或任何手段进行复制、再版或使用，包括电子版、影印版，或发布在互联网及内部网络等。使用许可可与发布机构获取。

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务环境.....	1
5 服务功能.....	2
6 服务管理.....	4
7 应急处置.....	4
8 社会责任.....	4
附录 A（规范性） 大字版文件/互联网网站/移动互联网应用 APP 页面要素设计.....	5
附录 B（资料性） 互联网网站/移动互联网应用 App 适老化设计.....	6
参考文献.....	7

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由北京金融科技产业联盟归口。

本文件起草单位：北京国家金融科技认证中心有限公司、中国人民银行武汉分行、中国建设银行股份有限公司、北京金融科技产业联盟、中国邮政储蓄银行股份有限公司、中国农业银行股份有限公司。

本文件主要起草人：潘润红、张海燕、周雄飞、陈明华、祁桐、邓立峰、丁琦、聂丽琴、范晓东、戚剑楠、程贯中、唐辉、江婷、郑彬全、段力焮、唐孝辉、焦莉纳、丁芳芳、丁宁、郝晓花、张薇、刘晓、刘彼洋、王维、李林怡、金冠雯、吴竹林、何钦梅、李明艳、李璐、黄悦。

引 言

金融科技发展推动银行数字化转型，银行业金融机构广泛应用智能设备为个人金融客户提供了高效、快捷的金融服务。但数字化浪潮下的智能技术应用带来的数字鸿沟问题日益凸显。针对智能服务的方式，聚焦老年日常生活中的高频金融场景，打造大字版、语音版、简洁版的适老化金融产品，因人而异使传统金融服务与智能服务协同发展，在持续开展传统金融服务的同事，通过互助帮扶、集中教学等手段提升用户数字素养，着力弥合因智能技术运用困难导致的数字鸿沟问题，让广大群众更好的共享金融科技发展成果。

本文件结合当下前沿科技和社会群体需要，结合GB/T 32320—2015《银行营业网点服务基本要求》而制定，银行营业网点应用本文件开展适老化改造时，请与GB/T 32320结合使用。

银行营业网点适老服务要求

1 范围

本文件规定了银行营业网点开展适老化改造及其适老服务提供的基本要求。
本文件适用于银行营业网点适老化改造的方案制定、服务设计或服务管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件，不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32320—2015 银行营业网点服务 基本要求

GB 50763—2012 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年客户 elderly customer

已与银行业金融机构建立业务关系的客户和可能建立业务联系的群体，通常具有以下一项/多项特点的：

- a) 年龄在 60 周岁及以上的人群；
- b) 在视觉、听觉、行动等方面能力明显下降，反应迟缓的；
- c) 无法使用数字化金融服务，或数字化金融服务使用能力较弱的。

3.2

适老化改造 elderly-oriented reform

充分考虑老年人的身体机能、行动特点和行为习惯对环境、设备设施、服务过程做出以满足老年客户的需求为目的的适应性改造。

3.3

银行营业网点 bank branches

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

[来源：GB/T 32320—2015,3.1]

4 服务环境

银行业金融机构应结合网点实际，在服务环境方面对银行营业网点进行适老化改造，以适应老年客户在网点办理业务期间的需求。

服务环境的适老化改造前应有一个评估过程，用于分析老年客户需求，并对环境设施的改造方案进行评估、确认。评估范围应包含：安全性、功能性、舒适性、便捷性、规范性。

4.1 环境设施

银行业金融机构应对银行营业网点环境设施进行适老化改造建设，以满足老年客户在网点办理业务期间的服务需求，包括但不限于以下：

- a) 应为老年客户提供不少于 4 项关怀设施，如：老花镜、爱心专座、血压计、放大镜、外伤处置用品、轮椅等；
- b) 应设置合理的业务办理动线，服务设施布放应遵循日常使用习惯及操作便捷的原则，减少办理业务的多次折返；
- c) 应在地面可能存在摔伤的区域设置防护或防滑设施，并布放相关温馨提示标识；
- d) 宜为使用轮椅的老年客户设置轮椅等候区域；
- e) 宜设置移动填单台；
- f) 智能服务终端宜结合老年客户行为、习惯特点进行改造和/或增加辅助设施；
- g) 宜为老年客户优先办理，适用时，设置爱心窗口/绿色通道等方式；
- h) 宜在有需要的位置设置符合老年客户行动特点的座椅等设施或安装方便老年客户支撑使用的扶手，安装要求应符合 GB 50763-2012 中 3.8 的规定；
- i) 宜在网点入口处醒目的位置设置求助装置或公示联系方式。

4.2 信息公示

银行业金融机构应通过适宜的方式，告知服务信息，包括但不限于：

- a) 可办理的生活类缴费业务类型，如：水费、燃气费等；
- b) 可提供关怀设施的种类；
- c) 可提供上门服务时，公示的上门服务信息宜告知以下信息，包括但不限于：
 - 上门服务提供的类型；
 - 上门服务覆盖的区域；
 - 上门服务的申请方式。

5 服务功能

5.1 咨询引导服务

5.1.1 业务办理引导

银行业金融机构应为银行营业网点配置人员为老年客户提供适宜的咨询引导服务，安排合理的业务办理流程，以提高业务办理效率。包括但不限于：

- a) 应主动询问老年客户业务需求，并征求其业务办理渠道的意愿后，指导取号和/或引导其到相应的自助渠道、电子渠道办理业务；
- b) 应主动引导老年客户就坐，等待叫号；
- c) 宜提供合理的叫号方式，避免老年客户因听力问题导致过号。

5.1.2 业务咨询

银行营业网点应为老年客户提供简单易懂的咨询服务，咨询回答应保证准确，包括但不限于：

- a) 应使用通俗易懂的语言，避免使用银行业金融机构的专业名词；
- b) 提供咨询服务的人员，应是银行营业网点的工作人员，应履行首问负责制；
- c) 应提供针对问题的详细解答；
- d) 咨询服务提供期间，工作人员应放慢语速；
- e) 针对听力不佳的老年客户，宜使用信息交流板。

5.1.3 等候区的关怀

银行营业网点应安排厅堂人员关注等候区老年客户状况，必要时，采取适宜的行动，包括但不限于：

- a) 应关注等候区老年客户的健康状况，发现有身体不适时，应及时询问，适用时做出相应处理；
- b) 应观察等候区老年客户的情绪，适用时采取安抚措施；
- c) 应关注当前柜面叫号情况，适用时及时提醒等候区的老年客户叫号情况；
- d) 宜充分评估运营、接款安全等场景风险，在风险可控的前提下，可在正式营业前引导老年客户到营业厅入座等候。

5.2 柜面服务

银行营业网点应保留传统柜面服务，柜面服务所提供的活动，包括但不限于：

- a) 应确认客户需求，得到客户肯定答复后再办理；
- b) 应保留老年人熟悉的传统金融服务，如：纸质存折、存单、现金缴费等基础业务；
- c) 与老年客户的沟通过程，应放慢语速，保持耐心，适用时，提高扩音通话器的音量，并注意保护客户隐私；
- d) 必要时，宜使用信息交流板；
- e) 老年客户的大额取现、转账应额外关注，适当了解信息，并请客户二次确认；
- f) 应对凭单或存折上的收益、扣费等信息进行充分说明，必要时进行标注；
- g) 业务处理完毕后，应视客户情况适当延长下一个叫号。

5.3 智能服务

银行营业网点宜结合金融科技提供适宜老年客户使用的智能服务，包括但不限于：

- a) 智能服务终端处宜布放大字版业务操作指导性文件，字体大小应符合附录 A 的要求；
- b) 智能服务终端老年客户常用功能宜进行适老化改造，可参考附录 B；
- c) 智能服务终端宜通过客户证件和/或银行卡信息自动接入适老化操作界面。

5.4 理财服务

银行营业网点在提供理财服务期间，应重点关注老年客户的服务过程，包括但不限于：

- a) 提供的理财服务，应对理财产品的风险做好相关提示；
- b) 必要时，宜使用较大字体的文字说明，字体大小应符合附录 A 的要求；
- c) 理财服务人员应使用通俗易懂的语言进行产品的介绍和理财产品的销售，避免使用行业术语；

5.5 上门服务

银行业金融机构应设置上门服务，针对老年客户的需求，进一步扩展上门服务项目，为老年客户提供贴身金融服务，上门服务的提供可考虑：

- a) 结合金融科技和便携智能服务终端，为老年客户提供上门业务办理，满足更多场景下金融服务需求；

- b) 在上门服务前告知客户需准备的材料；
- c) 上门业务在服务时一次性办理完结。

5.6 线上咨询

银行业金融机构应设置电话银行、手机银行、网上银行等服务渠道，为老年客户提供在线咨询服务。服务过程中应符合：

- a) 应在规定时效内及时答复；
- b) 应提供 7×24 小时在线咨询服务；
- c) 客服热线宜设置老年专属客服坐席，提供一键呼入人工客服服务；
- d) 线上咨询渠道宜提供适宜的适配改造，为老年客户使用提供便利，可参考附录 B。

6 服务管理

银行营业网点应分配提供适老服务的工作人员，并明确行为规范，包括但不限于：

- a) 应建立形成文件的要求规范，指导工作人员开展适老服务；
- b) 应对提供适老服务的人员进行培训，以提升老年客户的服务体验；
- c) 宜对提供适老服务的人员工作规范性定期评估、检查，并进行持续改进。

7 应急处置

银行营业网点应识别老年客户在网点可能出现的突发状况，并建立以下机制，包括但不限于：

- a) 针对突发状况的应急预案或应对措施；
- b) 应急演练；
- c) 保留突发状况处理的记录；
- d) 演练与突发事件处理后的总结。

8 社会责任

银行业金融机构宜结合实际业务和老年客户的需求，履行社会责任，包括但不限于：

- a) 宜提供较大字体，页面简单的产品、金融知识、防诈骗等宣传物，大字体宣传物设计应符合附录 A 的要求；
- b) 宜在社区组织自助设备、手机银行 App 等介绍，提升老年客户数字化金融服务的使用能力；
- c) 宜通过适宜的方式组织老年客户普及金融防诈骗等内容的宣传/培训；
- d) 宜结合银行/网点所在地特色，组织老年客户开展适宜的活动；
- e) 宜与提供老年服务的机构开展业务合作，推出惠及老年客户的金融服务。

附 录 A

(规范性)

大字版文件/互联网网站/移动互联网应用 App 页面要素设计

本附录内容规范了银行营业网点提供的大字版纸质读物/出版物/互联网网站/移动互联网应用App和/或其他文字展示内容的页面要素、设计要求。

A.1 字体

文字字体设计要求包括但不限于：

- a) 符号/字体的颜色应与背景对比鲜明，刺眼和反射会影响可辨性，尽量减少界面色彩的运用；
- b) 文字应使用清晰、常用的字体；
- c) 文字应不置于有图像或图案的背景上；
- d) 宜使用深色背景上搭配浅色文字，比浅色背景上的深色文字更适用于老年人的阅读。
- e) 通篇使用字体应不超过 4 种；
- f) 应注意字体的统一，不使用反白字。

A.2 字号

字号是影响老年人阅读文字的关键因素，字号的设计要求包括但不限于：

- a) 印刷文件页面字号应不小于 10 号，即字体高度不低于 4.2mm；
- b) 涉及字母的：
 - 字母高度应不低于 4.2mm；
 - 个别单词、提示语和字母应大写表示（如警告等）。

A.3 显示屏的特殊设计要求

显示屏的界面内容关于字体、字号的设计要求应遵循B.1和B.2规定，除上述规定外，显示屏界面设计包括但不限于以下：

- a) 字符应清楚表示，如使用字节，字节间的间距应最小化，且发亮的字节清楚的形成字符；
- b) 应避免连续闪烁的字符，闪烁频率不超过2Hz；
- c) 应避免连续滚动的文字。

附录 B

(资料性)

互联网网站/移动互联网应用 App 适老化设计

本附录内容提供了互联网网站/移动互联网应用App适老化设计的部分要求,可供适老化设计过程中作为参考。互联网网站/移动互联网应用App适老化设计时不宜仅参考本附录的内容,应结合其他法律法规要求、标准、规范和/或分析了解老年客户日常使用习惯及特点后得来的需求进行适配。

B.1 可感知性

可以充分考虑老年客户在视觉、听觉方面的特点进行设计改造。改造原则包括但不限于:

- a) 界面简约,无广告等干扰;
- b) 提供较大字体显示和较大对比度的界面:
 - 在网页中,页面内容放大程度可达到 200%,且内容和功能无损失;
 - 在移动应用中,除功能、效果文本外,页面内容放大程度可达到 200%,且内容和功能无损失;
- c) 提供界面语音朗读和朗读的控制设置;
- d) 对于非文本验证码,提供不同类型的感官(视觉、听觉)接收的代替表现形式。

B.2 可操作性

在充分分析风险和保证支付等安全的条件下,适老化设计可以开放组件访问接口,提供语音和其他辅助设备/技术控制操作,改造原则包括但不限于:

- a) 禁止广告插件及其他诱导类链接、按键;
- b) 对于有浮窗的、提供一键关闭的/长期关闭的按键;
- c) 页面所有可见的纯装饰性内容可以主动忽略;
- d) 合理安排组建焦点大小;
- e) 提供简单、便捷、易用的手势操作。

B.3 可理解性

在互联网网站/移动互联网应用App适老化设计方面,可以考虑内容的可理解性,改造原则包括但不限于:

- a) 对专业词语和新词语进行口语化处理;
- b) 如存在缩写词,可以提供一种机制来确定缩写词的展开形式或意义,且该机制可正常使用;
- c) 交互的统一性;
- d) 识别的一致性;
- e) 当前访问位置告知。

B.4 兼容性

- a) 适老化版本的互联网网站/移动互联网应用 App 兼容各主流操作系统和主流浏览器;
 - b) 适配多历史版本的主流操作系统和主流浏览器;
- 允许终端厂商已经适配好的服务设备,如读屏软件等。

参 考 文 献

- [1] GB/T 20002.2—2008 标准中特定内容的起草 第2部分：老年人和残疾人的需求
- [2] GB/T 32319—2015 银行业产品说明书描述规范
- [3] GB/T 36947—2018 面向老年人的家用电器用户界面设计规范
- [4] GB/T 37668—2019 信息技术 互联网内容无障碍可访问性技术要求与测试方法
- [5] JGJ 50—2011 城市道路和建筑物无障碍设计规范
- [6] 中华人民共和国国务院办公厅. 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）. 2020年11月15日.
- [7] 中国人民银行. 中国人民银行公告（〔2020〕第18号）. 2020年12月9日.
- [8] 中国银行保险监督管理委员会. 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〔2021〕40号）. 2021年3月26日.

