

Q/TCJHYH

塔城津汇村镇银行金融机构企业标准

塔城津汇村镇银行提升老年人支付便利化工作实施细则

2024-06-20 发布

2024-06-20 实施

塔城津汇村镇银行有限责任公司

发布

前 言

按照《自治区切实解决老年人运用智能技术困难工作方案》(新政办发〔2021〕22号)及《中国人民银行办公厅关于提升老年人支付服务便利化程度的意见》(银办发〔2021〕183号)文件要求,并参照《塔城地区提升老年人支付服务便利化程度指导意见》文件,进一步指导我行营业机构解决好老年人在金融服务中使用智能技术的实际困难,制定本实施细则。

本标准按照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》的规定起草。

本标准由塔城津汇村镇银行有限责任公司提出。

本标准起草单位:塔城津汇村镇银行有限责任公司。

本标准主要起草人:塔城津汇村镇银行有限责任公司财务运营部。

塔城津汇村镇银行提升老年人支付便利化工作实施细则

1 范围

本标准为规范塔城津汇村镇银行更好的满足老年客户金融服务需求,切实提升老年人日常金融服务的可得性和满意度,按照坚持传统服务与智能创新相结合、坚持普遍适用与分类推进相结合的基本原则,多措并举逐步解决目前老年人在运用智能技术方面遇到的困难。营业机构在面向老年客户提供服务时,应加强日常无障碍环境管理,提升无障碍服务能力,为老年客户做好人性化服务,切实履行社会责任,保障老年客户的金融消费权益。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。《自治区切实解决老年人运用智能技术困难工作方案》(新政办发〔2021〕22号)及《中国人民银行办公厅关于提升老年人支付服务便利化程度的意见》(银办发〔2021〕183号)

3 重点工作

3.1 优化营业网点服务

(1) 服务设施

a) 为保障行动不便的老年人可自如进出营业机构。营业网点入口门前有台阶的,应设置无障碍通道,确因营业机构环境条件限制或物业单位等要求无法设置无障碍通道的,应公示求助电话或设置呼叫铃。

b) 营业网点应配备数量充足舒适的等候座椅,避免老年客户长时间站立等待,设置老年爱心座椅。应提供冷热水等物品,供老年客户等待期间使用。

c) 营业网点应设置爱心服务窗口,为行动速度、视力听力明显不佳,自助办理业务能力较弱的老年客户,优先办理业务。

d) 营业网点应配备放大镜、老花镜、大字计算器、大字体提示牌、大字支付知识宣传册。

e) 营业网点应配备老年人常用(非处方)应急药物、血压测试仪等物品。

f) 营业网点应配备轮椅等便民设施,为行动不便的客户进出营业机构提供方便。

g) 营业机构服务设施应每天至少做一次清洁,老花镜、放大镜应定期使用酒精片或酒精喷雾消毒。

(2) 咨询引导服务

营业机构工作人员应提升主动咨询引导的服务意识,特别关注老年客户的服务需求,主动引导、积极协助其高效便捷的办理业务。

a) 应保持营业机构内外部环境整洁和通道通畅,每日检查无障碍设施是否可正常使用,发现问题及时处理。

b) 宜对行动不便的客户,在征得客户同意的前提下,对其提供轮椅。

c) 应主动询问客户业务需求,指导客户取号。

d) 应主动引导老年客户到等候区就坐,主动介绍饮用水、报刊杂志和所在的位置,非繁忙时段根据客户要求,主动提供温度适合的饮水。

e) 应随时关注叫号情况,提前提醒客户即将叫号,并及时提醒柜员延长等候时间,以防柜员等候时间长而以为是空号再次叫号。

f) 对视力不佳的老年客户,应主动提供放大镜、老花镜。

g) 对行动不便或读写困难的老年客户,宜提供全程陪同,辅助办理业务。

h) 对书写困难的客户,可由非柜面服务人员代为填写业务凭证,但应向客户说明无法代为签名。

i) 应主动引导老年客户使用自助设备或智能机具办理业务,并提供必要的指导。

j) 对常来办理业务的老年客户,在充分尊重客户意愿的前提下,宜建立老年客户家人联络卡,以便在营业机构发生突发事件时及时联系家人。

k) 应着重向老年客户加强自助设备和智能设备业务功能和使用方式的宣传工作。

l) 营业网点智能服务终端提供较大字体显示。

m) 营业网点 ATM 机自助取款机服务终端在操作业务过程中有语音提示。

n) 我行新版的手机银行在现有的功能的基础上增加老年客群主题,根据老年用户使用习惯,筛选常用功能,重塑交易界面,简化操作流程,页面显示为大字体、大菜单、大按钮,提供全流程的服务体验。

(3) 柜面服务

a) 应准确确认老年客户需求,得到客户肯定答复后再办理业务。

b) 对于取款业务,应主动提示进行验钞核对、主动咨询是否兑换零钞。

c) 在唱收唱付的基础上,可用手势或写在纸上以保护客户隐私。

d) 应对大额转账或支取大额现金的老年客户进行安全提示,适当了解细节信息,并请客户进行二

次确认。

- e) 应对凭单或存折上的收益信息等关键内容进行充分提示，必要时用笔进行标注。
- f) 书写困难的客户，可使用盖本人图章或当面手印确认的方式代替签名，当班运营主管经现场确认后续在凭证上签章。
- g) 业务处理完毕后，应视客户行动程度适当延长叫下一号的时间。
- k) 应持续加大金融知识的宣传力度，提醒客户防范电信诈骗。
- (4) 上门服务

对于因身体原因不能亲临柜台且有紧急业务需要处理的老年客户，在确保风险可控、合法合规的前提下，营业机构可提供延伸上门服务，具体服务要求如下：

 - a) 应向申请上门服务的客户预先介绍服务流程及需要准备的材料、证件，并提供营业机构及服务人员的有效联系方式，提高工作质效，避免服务人员的往返。
 - b) 提供上门服务时，应至少安排两名工作人员。所有业务凭证应得到全部上门工作人员的确认。
 - c) 上门服务时应全程录音录像，影像资料长久保存，避免事后出现纠纷。
 - d) 免收上门服务费用。

3.2 加强宣传普及力度

营业机构要发挥好金融知识普及主力军作用，开展特色鲜明、有针对性的金融知识宣传普及活动。充分利用“3.15 国际消费者权益日”、“金融知识普及月”、支付系统宣传月、网络安全周、“反诈拒赌，安全支付”宣传月等活动等时间节点，通过通俗易懂的方式，开展形式多样的宣传活动。“进社区”“进养老院”“进老年大学”等走出去的形式，也可将老年客户邀请到营业网点开展专项宣传活动方案，组织开展现场体验和宣传，教会教好老年客户如何使用智能化产品服务和应用。

- a) 采取切实措施确保优质金融服务

营业机构将现金服务作为基础性业务，充分考虑现金使用需求及存取便利性，确保网点及自助现金机具保障水平满足公众需要。同时，营业机构要保证各券别现金的充足供应及票面整洁度，做好券别调剂、残损币兑换等现金服务工作。
- b) 建立整治拒收现金网格化管理

营业机构应根据当地监管机构要求，按照网点分布或账户业务划分责任区，建立网格化管理，综合运用账户管理、知识宣传、暗访协查等措施，引导开户单位和周边商户严格遵守现金收付规范，实现银行网点对开户单位和周边经营主体的全覆盖。
- c) 切实保障老年金融消费者权益

营业机构要严格落实《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令[2020]第5号）各项要求，充分尊重老年客户金融消费习惯与特点，保障老年客户金融消费的知情权和选择权，向老年客户切实提供有温度的贴心服务。
- d) 畅通老年金融消费者维权投诉渠道

营业机构要切实履行金融消费投诉处理的主体责任，畅通投诉受理渠道，及时、妥善处理老年金融消费者投诉。在规定时限内处理、办结监管部门转办的老年金融消费者投诉，并如实反馈处理情况。建立健全金融消费投诉跟踪评价机制，特别是针对老年群体的跟踪评价机制，及时发现投诉处理工作中的隐患和问题，提升老年消费者投诉处理满意度。

在营业机构客户投诉管理要求基础上，老年客户投诉管理的附加要求如下：

 - 针对老年客户的特点，按照“热情接待、协调配合、快速处置、及时总结”的基本要求妥善处理。当发现老年客户有不满、误解等情况时，应主动接待，耐心解释，及时化解矛盾。
 - 遇老年客户情绪激动时，应先安抚情绪再处置问题，避免客户因情绪激动引发身体不适。
 - 对于无法在第一时间解决的问题，应准确记录客户诉求，并明确告知回复的时限及方式。
 - 应特别关注老年客户的投诉与建议，引导员工树立服务客户意识，建立以客户为中心的经营和服务理念。

3.3 建立突发情况应急保障机制

- a) 营业机构工作人员应掌握营业机构周边医院、警察局等公共服务设施情况，需要时为客户提供指引。
- b) 遇有客户突发疾病或伤害事故等紧急情况，应沉着冷静，保护客户人身和财产安全，如有需要第一时间拨打 110、120；立即向综合管理部报告，并采取措施保护现场，劝阻围观，尽快恢复正常营业秩序。

4 加强督导检查，强化工作落实

为进一步做好老年客户服务工作的要求,综合管理部将营业机构日常服务老年人工作落实情况纳入消保重点工作范畴。确保将老年客户金融服务工作真正落实到实处。

营业机构应参照本细则标准汇总的相关要求开展日常工作,并针对工作中发现的问题,及时调整,不断提升营业机构综合服务水平。