

DB3206

南通市地方标准

DB3206/T 1064—2023

金融服务适老化工作指南

Guidance for Elderly Financial Services

2023-12-25 发布

2024-01-01 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 银行营业网点适老化改造	2
5 移动支付服务	4
6 业务办理流程	4
7 受理终端	5
8 权益保障	5
9 农村地区普惠金融服务点	6
10 宣传与营销	6
11 评价与结果运用	7
附录 A（资料性） 银行业适老化服务示范网点评分表	8
附录 B（资料性） 银行业金融机构适老化服务示范网点标识牌	11

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》的规定起草。

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。

本文件由南通市银行卡业协会提出。

本文件由人民银行南通市分行归口。

本文件起草单位：人民银行南通市分行、南通市银行卡业协会。

本文件主要起草人：沈莲、陶鑫洋、成丽丽、袁蓓兰、卢小玲、李娴菊、潘佳佳。

金融服务适老化工作指南

1 范围

本文件对银行业金融机构在营业网点适老化改造、移动支付服务、业务办理流程、受理终端改造、老年人权益保障、农村地区普惠金融服务点建设和适老化改造，以及老年人金融产品宣传与营销方面提出指导性建议。

本文件适用于银行业金融机构提供适老化金融服务工作。

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 32312 银行业客户服务中心服务评价指标规范
- GB/T 32315 银行业客户服务中心基本要求
- GB/T 32320 银行营业网点服务基本要求
- JR/T 0157 农村普惠金融服务点支付服务点技术规范
- T/NTBCA 002 南通市金融服务适老化工作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年客户群体 elderly customer

已与银行机构建立业务关系的老年客户和可能与银行机构建立业务关系的潜在老年客户群体。

注：年龄在60周岁以上的老年客户同时具有以下一项及多项特点。

- 在视觉、听觉、行动等方面能力明显下降，反应迟缓。
- 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。
- 其他有关文件的具体要求。

3.2

移动展业终端 mobile exhibition terminal

便捷式银行业务终端，可脱离银行营业网点办理发卡、理财、信息变更等金融业务。移动展业终端支持面对面办理业务，可弥补电话银行、手机银行、网上银行等在线渠道办理的不足，满足特殊客户对金融服务的即时需求。

3.3

智能化设备 intelligent devices

面向公众金融服务，可提供自助或远程人工办理的电子设备。智能化设备不仅能实现传统自助银行的存款和转账功能，部分设备可提供开户、办卡等日常金融服务。

3.4

移动支付 mobile payment

允许用户使用移动终端（如手机、智能手表等）对所消费的商品或服务进行账务支付的一种服务方式，主要分为近场支付和在线支付两种。近场支付是指通过实体受理终端在交易现场以联机或脱机方式完成交易处理的支付方式；在线支付是指移动终端通过无线通信网络接入，直接与后台服务器进行交互完成交易处理的支付方式。数字人民币业务处理流程参照移动支付业务办理。

3.5

最小必要原则 principle of least necessity

“最小必要”要求从事APP个人信息处理活动，应当具有明确合理的控制，不得从事超出用户同意范围或者与服务场景无关的个人信息处理活动。

3.6

受理终端 acceptance terminal

参与移动支付交易的受理机具，包括智能收银机、扫码盒子、智能POS机、MIS等。

3.7

农村普惠金融服务点 financial inclusion service point in rural area

通过涉农金融机构配备的具有受理银行卡、存折、条码支付等功能的金融服务终端，统一服务环境、技术规范等，为所在地农村居民提供助农取款、现金汇款、转账汇款、代理缴费、查询等基础支付服务，以及有关金融管理部门许可的其他金融服务的商户或组织。

注：农村普惠金融服务点主要类型有农村普惠金融支付服务点、农村普惠金融综合服务点等。

[来源：JR/T 0517-2018 3.4]

4 银行营业网点适老化改造

4.1 总体要求

银行营业网点应在符合 GB/T32320 规定的前提下，根据网点客户分布情况进行适老化改造。

4.2 金融服务绿色通道

4.2.1 银行营业网点开通老年金融业务办理“绿色通道”，开设通道后需有明确的标识，各种标识宜规范统一，无污渍、无破损，以汉字为主，特殊情况可加注其他语言。

4.2.2 银行营业网点提供老花镜、爱心伞、放大镜、清凉油、书写交流板、老人专座等适老化设施。

4.2.3 银行营业网点宜加强无障碍设施建设，为老年客户提供轮椅、拐杖等服务，保障行动不便的老年客户自如进出营业机构。营业机构门前有台阶的，宜设置无障碍通道，未设置无障碍通道的，应公示求助电话或设置呼叫铃。

4.2.4 鼓励向老年客户开放卫生间，并在卫生间加装无障碍设施。

4.2.5 适当提高营业机构大厅的灯光亮度，特别是填单区、柜面台面及自主设备密码键盘位置。

4.2.6 营造适老化服务环境建设环境氛围，通过临街、入口、厅堂、柜面等多个维度对各项老年客群服务、权益和活动进行宣传，向老年人展示各项适老化产品。

4.2.7 老年客户进厅堂办理业务，业务导办人员应主动进行引导和协助，适当延长老年人叫号后柜面等待的时间，提高老年客户柜面服务体验。

4.2.8 提供预约服务，优先为有特殊需要的老年客户办理业务。

4.2.9 特殊情况可备案老年客户家人联络信息，对高龄、重病、伤残等行动不便的客户，应依据相关规定，坚持特事特办、急事急办原则，加大志愿者队伍建设，提供上门服务、远程视频等安全、便利的方式办理相关业务，并以多种渠道对外公示老年客户支付结算业务办理保障措施。

4.2.10 上门服务的时间宜根据客户具体需求给予包含具体上门时间和业务办理基本流程的明确答复。客户提出需求到实际上门时间建议不超过7个工作日。在面对老年客户群体提供上门服务时，应确保本人及配偶、本人子女或其他合法代理人在场的情况下办理业务。针对独居老人提供上门服务时，可联合社区工作人员共同协助办理业务。

4.2.11 上门服务的种类包括但不限于：开卡、换卡申请、个人网银开通、手机银行转账开通、缴费权限开通、客户证件到期日修改等。上门服务应保证规范办理及风险可控。

4.3 业务办理向导服务

4.3.1 尊重老年客户对传统柜面服务方式的选择，对于习惯使用和愿意尝试使用智能化设备的客户宜做好业务指导和帮助，保持与老年客户之间的良好互动，不应表现出不耐烦、推托之词等现象。

4.3.2 强化对柜面人员、大堂经理、理财经理的老年服务技能和业务培训，详细解释流程和政策，耐心答复需求和问题，不主动推荐其购买中高风险金融产品。

4.3.3 社保卡激活、社保资金发放、养老金领取等老年客户阶段性集中办理的业务，银行营业网点宜采取有效措施，灵活安排人力，减少等待时间，方便老年客户办理。

4.3.4 合理安排亲和力强，具有良好心理素质和为客户服务观念的，以及能够使用当地方言进行交流的服务人员为老年客户提供服务。

4.3.5 网点人员宜基本了解老人的护理、医学、康养等相关知识，并在接待的时候能够灵活并准确地应用。

4.3.6 重点关注老年客户的大额取现、转账等业务，适当了解信息，并请客户二次确认。

4.3.7 实行“首问负责制”，不应推诿和搪塞老年客户。

4.4 网点智能化设备服务

4.4.1 STM、ATM等智能化服务自助机具，宜具备超大字体、语音提示、老年客户专版等功能，对防范电信网络诈骗做出提示。

4.4.2 老年客户办理自助业务时可根据需要专人全程引导办理，提高业务处理效率。

4.4.3 自助设备使用过程中，合理调度，缩短老年客户业务等待排队时间。

4.4.4 鼓励升级一体机，提供自动识别功能，切换老年界面。

4.5 网点应急措施

4.5.1 强化营业网点突发事件的应急管理，制定应急措施，确保每位员工熟知应急处理流程，至少每半年开展一次针对老年客户服务的演练，有效提高网点员工针对老年特殊群体的应急处理能力。

4.5.2 网点员工宜掌握营业机构周边医院、公安、应急救援、社保等公共服务设施情况，需要时为客户提供服务。

4.6 小额现钞服务

网点宜合理配置面额不一的小额现钞，满足老年客户的现金需求。

4.7 存折服务

网点可便利化办理、受理存折，提供存折打印等功能，及时为老年人解读存折内容。

5 移动支付服务

5.1 移动支付产品

5.1.1 根据老年群体客户需求和特点，设计适合老年客户的移动支付服务流程，在营业网点等场所提供移动支付产品介绍。

5.1.2 移动支付客户端宜提供老年移动支付产品板块，板块流程简洁、容易接受、使用大字体，且在显著位置提供切换功能。

5.1.3 移动支付老年板块一次性提供所需产品，并在首页界面或常用交易界面展示。

5.1.4 老年移动支付产品上线后，宜由专人负责产品运维并及时优化产品和业务办理流程。

5.2 移动支付场景

在菜场、医院、公交、地铁等老年客户高频支付场景积极推进支付交易适老化应用，介绍移动支付操作流程，配备有语音提示的受理设备。

5.3 移动支付流程体验

银行营业网点宜设立移动支付体验区，在体验区内布放大字版知识普及手册和意见收集簿，网点人员能面对面进行讲解、演示，及时满足老年客户需求，增加便利度。

5.4 移动支付安全性

银行在进行个人信息处理时遵循最小必要原则，必要时加密传输。网点应定期对老年人信息保护工作开展自查工作，切实保障老年客户个人信息安全。

6 业务办理流程

6.1 签名、密码等替代服务

宜在密码重置、签字确认、卡折挂失等环节增加人脸或指纹识别等替代服务，作为手工签名、支付密码的补充形式，解决老年客户因文化水平或身体状况不便的情况下无法签名、遗忘密码等问题。

6.2 书面材料

梳理整合各类业务申请书、办理协议、业务授权等，在守住风险底线的前提下，优化老年客户各类业务办理流程。

6.3 定制服务

对有需求的老年客户，经客户本人授权后，宜提供产品到期提示。

7 受理终端

7.1 机具安排

收单机构提供智能收银机、扫码盒子、智能POS机等具备付款扫码功能的机具时，宜妥善配置语音播报，增加多次操作“确认”功能。

7.2 机具配备

受理终端宜界面简单、字体较大、屏显清晰、操作便捷，语音播报设备应能设置较大音量。

8 权益保障

8.1 投诉渠道

8.1.1 畅通老年客户投诉渠道

放置客户意见簿、设置投诉电话等方式广泛收集老年客户意见。对意见簿上的意见24小时内响应，对留有电话信息的老年客户在规定时间内予以回复、回访。

8.1.2 应诉质量管理

可参照GB/T32312-2015对投诉处理进行测量与反馈。

8.2 服务热线

对外公开的服务电话宜包括老年服务专线，并简化拨打流程，鼓励银行根据预留电话识别老年客户身份，同时安排专人听取老年客户支付服务需求，处理业务纠纷和投诉。

8.3 客户回访

定期进行老年客户满意度调查，征求客户意见、建议和需求，相关信息记录真实、完整，分析、反馈、报告及时，并根据回访结果改进老年金融服务。

8.4 客户管理

8.4.1 对客户宜进行分类管理，根据客户活跃程度及业务习惯，提供针对性的服务。

8.4.2 重点关注风险评估为中高风险的老年客户，及时告知金融产品的风险，若老年客户有金融产品赎回需求，宜及时予以协助，并将相关内容作为银行内部风险管控和事后监督的重点。

9 农村地区普惠金融服务点

9.1 服务点建设

9.1.1 合理选址。老年人口聚集的乡镇宜有银行网点或农村普惠金融服务点。

9.1.2 开通基础金融服务。服务点布放多媒体终端，办理小额取款、消费、转账、存折补打、残破币兑换、各类公用事业缴费、各类涉农补贴发放、查询、信息宣传等业务事项，结合村委或社区联合开展政府便民服务等事项，根据实际情况开通民生、政务、社区、电商、物流等功能。

9.1.3 升级改造服务点的智能设备。放大提示字体和按键，增加语音播报，适当简化设备操作步骤，适应老年客户的操作习惯。

9.1.4 配备老花镜、放大镜、点钞机等敬老设施，可提供陪伴服务、电话预约服务、上门服务。

9.1.5 强化与地方政府部门的老年人服务项目融合，在服务点开展以老年人为服务对象的金融知识讲座和其他老年人喜闻乐见的金融知识宣传活动。

9.2 产业扶持

9.2.1 结合当地产业特点，做好当地农业特色产业的资金支持，利用银行网点或者农村普惠金融服务点开展老年客户信贷需求对接。

9.2.2 利用云闪付和各银行的网上销售平台，开设老年商户农产品销售专区，帮助解决老年商户进城销售难的问题。

9.3 金融服务环境建设

9.3.1 实行流动服务。增设“移动展业终端”等便民设施，解决农村老年客户出门不便的实际困难。

9.3.2 普及金融知识。可利用宣传车等形式在农村地区巡回宣传，普及信贷政策、个人征信、支付安全、电信诈骗等金融知识。

9.3.3 适老化品牌建设。创建适老化特色品牌，增强适老化金融产品和服务的定向可识别性。

10 宣传与营销

10.1 金融知识宣传

10.1.1 在营业大厅通过宣传画、游动字幕、视频播放、折页等开展老年金融服务知识宣传。

10.1.2 通过社区街道共建结对、与老年大学合作、进乡入镇等形式，每季度开展不同主题的金融知识宣传活动，如：防诈骗知识、反假识假知识、手机使用知识、电子银行使用知识、非法集资知识等。

10.1.3 制作简明的教学材料，通过线上直播、微信公众号等渠道，开展面向老年客户的银行卡支付、移动支付、手机银行等知识宣传普及，帮助老年客户熟悉支付产品与服务的使用流程。

10.1.4 建立畅通的咨询服务渠道，及时答复老年客户疑问，提高老年客户应对风险和自我保护能力，并形成长效机制。

10.1.5 履行安全用卡告知义务。老年客户开立账户时，宜重点做好金融教育，告知出租、出借、出售、购买银行账户的危害性和惩戒措施，保障老年客户权益。

10.1.6 有能力的分支机构宜提供老年活动场所，致力于服务老年客户，为老年客户举办各类讲座、主题活动等。

10.2 老年金融产品营销

10.2.1 尊重老年客户的金融消费需求，在销售金融产品或提供金融服务时，如实介绍产品信息，真实全面揭示风险，尊重老年客户的自主选择权和公平交易权，不误导销售、强制交易，不开展不当金融营销宣传。

10.2.2 老年客户购买基金、保险、黄金、理财产品等前应开展风险评估，确保每个测评项为客户本人真实的意思表示，并做好资料保存工作。

10.2.3 根据老年客户风险评估结果提供或推荐合适的产品和服务，不提供或推荐与其风险承受能力不相符合的产品和服务；线上渠道购买产品与其风险承受能力不匹配的系统宜明确提示并经客户确认；将老年客户列入重点关注对象，不主动推荐其购买中高风险金融产品。

10.2.4 营销推介环节风险提示到位。在产品销售专区内实现销售过程同步录音录像，完整客观地记录营销推介、相关风险和关键信息提示、客户确认和反馈等重点销售环节；录制过程中保护老年客户隐私，妥善留存老年客户已明确知晓产品重要属性和风险信息的相关证据。

10.2.5 加强柜面风险识别。为老年客户开立账户应关注是否有可疑人员陪同、有他人组织开户等可疑情况，确认该账户是否为本人使用。办理开户、取现、电子银行业务及转账汇款等业务时如遇疑似诈骗情况，应及时进行必要的防诈骗风险提示，并视情况妥善有效处理。老年客户在网上银行、手机银行、智能柜台等线上渠道转账的，相关风险提示应完整醒目。

10.2.6 通过培训使员工熟知业务种类、产品特性、办理流程等，能准确熟练向老年客户介绍产品；能以浅显易懂的语言，耐心专业解答老年客户的咨询和疑问。

11 评价与结果运用

11.1 结果运用

11.2 适老化金融服务评估

本指南可用于银行业金融机构内部提升适老化金融服务能力，也可用于银行卡业协会用于对会员单位营业网点的适老化金融服务水平进行评估与管理。评估指标可参考附录 A。

11.2.1 标准化金融服务适老化体系，从多角度细化服务适老化要求，系统指导银行业金融机构开展适老化金融建设与改造，为银行业金融机构持续性改进金融服务适老化提供参考。

11.2.2 为银行业金融机构培训、指导员工提供适老化服务可参考的指导意见与依据。

11.2.3 以指南为抓手，创建、评选银行业金融机构适老化服务示范网点，悬挂标识牌。标识牌样式可参考附录 B。

附录 A

(资料性)

银行业适老化服务示范网点评分表

银行业适老化服务示范网点评分工作见表A.1。

表 A.1 银行业适老化服务示范网点评分表

一级指标	二级指标	评分细则	得分
组织管理 (10分)	组织管理 (10分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管辖行落实主体责任，组织保障健全，责任部门明确，统筹推进金融服务适老化工作。(3分) 2. 建立适老化工作联动小组，加强信息沟通，及时解决老年人急难愁盼的问题，积极处理老年人的相关投诉，营造良好的适老化支付环境。(3分) 3. 结合老年客户分布和实际需求，管辖行合理优化网点布局，在老年人口聚集的乡镇有银行网点或者农村普惠金融服务点。(2分) 4. 是否定期对老年人信息保护工作开展自查。(2分) 	
营业网点 服务 (58 分)	服务提供 (23分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够按照公示的时间营业，保证服务时长。(2分) 2. 开通老年客户金融业务办理绿色通道且有明确标识。(2分) 3. 提供老花镜、爱心伞、放大镜、清凉油、书写交流板、老人专座等适老化设施。加强无障碍设施建设，为老年客户提供轮椅服务。(3分) 4. 老年客户进厅堂办理业务，业务导办人员应主动进行引导和协助。(2分) 5. 延长老年客户叫号后柜面等待的时间。(3分) 6. 提供预约服务，优先为有特殊需要的老年客户办理业务。(2分) 7. 为老年客户提供上门、远程视频等安全、便利的服务方式。(2分) 上门服务的种类包括但不限于：开卡、换卡申请、个人网银开通、手机银行转账开通、缴费权限开通、客户证件更新、密码重置等。 8. 以多种渠道对外公示老年客户支付结算业务办理保障措施。(2分) 9. 网点合理配置面额不一的小额现钞，满足老年客户的现金需求。(2分) 10. 网点便利化办理存折，提供自助打印等功能，及时为老年客户解读存折内容。(3分) 	
	业务办理 (15分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 安排亲和力强、能够使用当地方言进行交流的服务人员为老年客户提供服务。(2分) 2. 实行“首问负责制”，不推诿和搪塞老年客户，详细解释流程和政策，耐心答复需求和问题。(2分) 3. 尊重老年客户对传统柜面服务方式的选择，对于习惯使用和愿意尝试使用智能设备的客户应做好业务指导和帮助。(3分) 4. 对柜面人员、大堂经理、理财经理开展老年服务技能和业务培训。(2分) 5. 社保卡激活、社保资金发放、养老金领取等老年客户阶段性集中业务办理时，采取有效措施，灵活安排人力，减少等待时间。(2分) 6. 在密码重置、签字确认、卡折挂失等环节增加人脸或指纹识别等替代服务，作为手工签名、支付密码的补充形式，解决老年客户因文化水平或身体状况不便的情况下无法签名、遗忘密码等问题。(2分) 	

表 A.1 银行业适老化服务示范网点评分表（续）

		7. 梳理整合各类业务申请书、办理协议、业务授权等，在守住风险底线的前提下，优化老年客户各类业务办理流程。（2分）	
	网点智能化设备服务（12分）	1. STM、ATM等智能化服务自助机具界面友好、设置合理，业务操作流程清晰准确，至少有一台智能机具有超大字体、语音提示、老年客户专版等功能。（5分） 2. 老年客户办理自助业务时可根据需要专人全程引导办理，提高业务处理效率。（4分） 3. 自助设备使用过程中，合理调度，缩短老年客户业务等待排队时间。（3分）	
	网点应急措施（8分）	1. 营业网点重视突发事件的应急管理，制定应急措施。（4分） 2. 员工熟知应急处理流程，具有针对老年特殊群体的应急处理能力。（4分）	
移动支付服务（12分）	移动支付产品（6分）	1. 移动支付客户端提供老年移动支付产品板块，使用大字体、流程简洁、容易接受。（2分） 2. 老年移动支付板块一次性提供所需产品，并在首页界面或常用交易界面展示。（2分） 3. 移动支付流程适合老年客户的需求和特点。（1分） 4. 老年移动支付产品由专人负责运维并及时优化产品和业务办理流程。（1分）	
	机具配置（2分）	1. 收单机具配备语音播报功能，且声音大。（1分） 2. 收单机具界面简单、字体较大、屏显清晰、操作便捷。（1分）	
	移动支付体验（2分）	1. 设立移动支付体验区，张贴移动支付操作流程图。（1分） 2. 体验区内布放知识普及手册，网点人员提供面对面使用指导，增加便利度。（1分）	
	移动支付场景（2分）	在菜场、医院、公交、地铁等老年客户高频支付场景积极推进支付交易适老化应用。（2分）	
权益保障（8分）	投诉渠道（2分）	1. 网点放置客户意见簿、设置投诉电话。（1分） 2. 24小时内响应并回复老年客户的意见建议和投诉。（1分）	
	服务热线（2分）	服务电话中设置老年专线，安排专人听取老年客户支付服务需求，处理业务纠纷和投诉。（2分）	
	客户回访（1分）	定期进行老年客户满意度调查，征求客户意见、建议和需求，相关信息记录真实、完整，分析、反馈、报告及时，根据回访结果改进老年金融服务。（1分）	
	客户管理（3分）	1. 对老年客户进行分类管理，根据客户活跃程度及业务习惯，提供针对性的服务。（1分） 2. 对风险评估为中高风险的老年客户，及时告知金融产品风险，协助老年客户赎回金融产品。（1分） 3. 将老年人购买中高风险理财产品作为银行内部风险管控和事后监督的重点。（1分）	
宣传与营销（12分）	金融知识宣传（5分）	1. 在营业大厅通过宣传画、游动字幕、视频播放、折页等开展老年金融服务知识宣传，宣传内容恰当合宜。（1分）	

表 A.1 银行业适老化服务示范网点评分表（续）

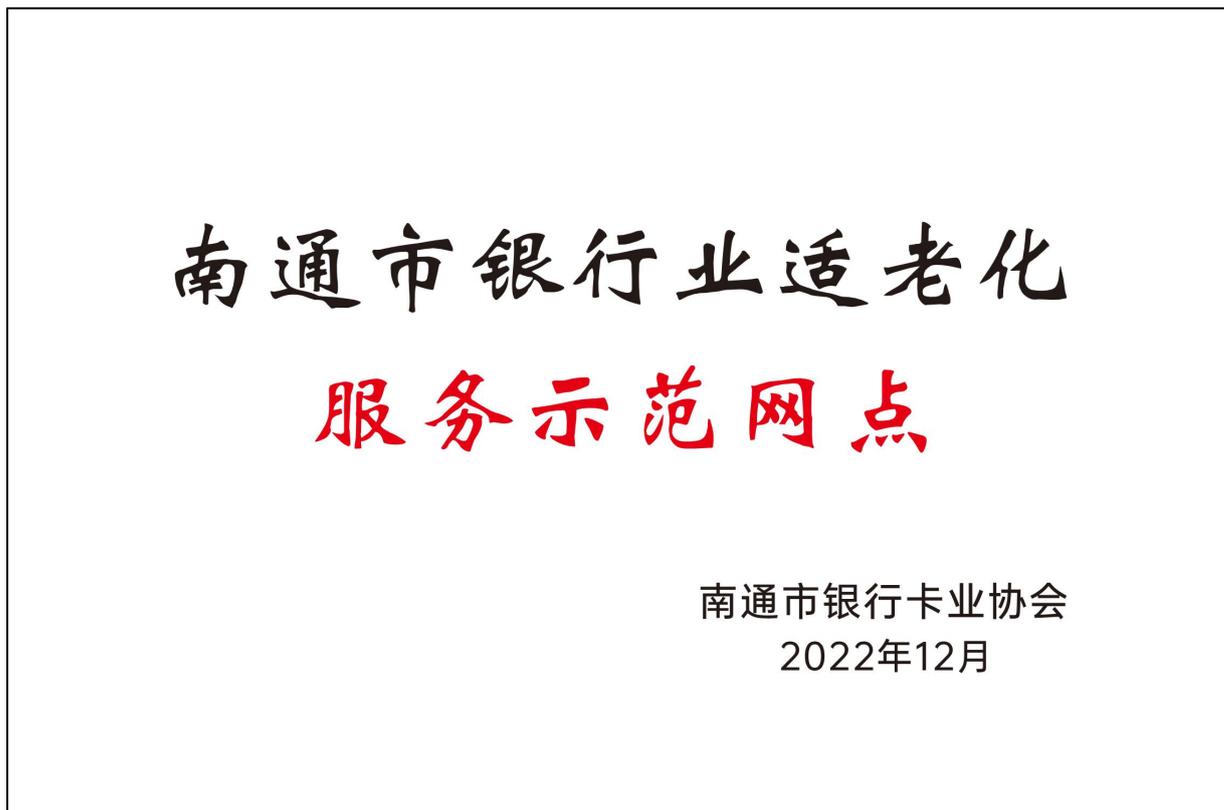
		<p>2. 每季度通过社区共建结对、与老年大学合作、进乡入镇等形式开展一次老年金融产品和服务、打击电信诈骗、支付安全、防范非法集资等金融知识宣传。（1分）</p> <p>3. 制作简明的教学视频、美篇或易企秀等，通过线上直播、微信公众号等渠道，开展面向老年客户的银行卡支付、移动支付、手机银行等知识宣传普及，帮助老年客户熟悉支付产品与服务的使用流程。（1分）</p> <p>4. 建立畅通的咨询服务渠道，及时答复老年客户疑问，提高老年客户风险和自我保护能力，形成长效机制。（1分）</p> <p>5. 履行安全用卡告知义务。（1分） 老年客户开立账户时，告知其出租、出借、出售、购买银行账户的危害性和惩戒措施，并与其签订《开设银行结算账户涉通讯网络新型违法犯罪法律责任及防范提示告知书》。</p>	
	老年金融产品营销（7分）	<p>1. 在销售金融产品或提供金融服务时，如实介绍产品信息，真实全面揭示风险，尊重老年客户的自主选择权和公平交易权，不误导销售、强制交易，不开展不当金融营销宣传。（1分）</p> <p>2. 老年客户购买基金、保险、黄金、理财产品等前应开展风险评估，确保个人投资者风险承受能力测评问卷每个测评项为客户本人真实的意思表示。（1分）</p> <p>3. 不提供或推荐与其风险承受能力不相符合的产品和服务；线上渠道购买产品与其风险承受能力不匹配的系统应明确提示并经客户确认。（1分）</p> <p>4. 在产品销售过程同步录音录像，完整客观地记录营销推介、相关风险和关键信息提示、客户确认和反馈等重点销售环节；录制过程中保护老年客户隐私，妥善留存老年客户已明确知晓产品重要属性和风险信息的相关证据。（2分）</p> <p>5. 加强柜面风险识别。为老年客户开立账户应关注是否有可疑人员陪同、有他人组织开户等可疑情况，确保账户为本人使用。（1分）</p> <p>6. 办理开户、取现、电子银行业务及转账汇款等业务时如遇疑似诈骗情况，应及时进行必要的防诈骗风险提示，并视情况妥善有效处理。（1分）</p>	

附录 B

(资料性)

银行业金融机构适老化服务示范网点标识牌

银行金融机构适老化服务示范网点标识牌见图B.1所示。



注：本附录给出南通市银行业金融机构适老化服务示范网点之一的标识牌样式。

图 B.1 银行业金融机构适老化服务示范网点标识牌