

各金融监管局，各政策性银行、大型银行、股份制银行、外资银行、直销银行、金融资产管理公司、金融资产投资公司、理财公司，各保险集团（控股）公司、保险公司、保险资产管理公司、养老金管理公司、保险专业中介机构，银行业协会、信托业协会、保险业协会、保险资管业协会：

为深入贯彻党中央、国务院关于加强新时代老龄工作，发展银发经济增进老年人福祉的决策部署，落实中央金融工作会议精神，进一步提升金融服务适老化水平，做好老年人金融服务工作，现提出如下意见。

一、总体要求

（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，认真贯彻党中央、国务院决策部署，坚持以人民为中心的价值取向，推动金融机构积极融入老年友好型社会建设，持续优化传统和智能化金融服务，不断丰富适老化产品和服务，增强老年人获取和使用金融服务方面的获得感、幸福感和安全感。

（二）基本原则

坚持问题导向与分类施策。围绕解决老年人在金融领域遇到的实际困难，推进各项金融服务适老化改造，切实保障老年人基本金融服务需要。充分考虑老年人的风险偏好、实际需求和行为习惯等要素，采取差异化、有针对性的服务措施，切实提升老年人使用金融产品和服务体验。

持续强化理念与健全机制。建立健全适老化金融服务制度保障和长效机制，将适老化服务理念和要求融入产品设计

开发、设施改造、营销与服务、教育宣传、投诉处理等各环节，为老年人提供贴心的金融服务。

兼顾提升服务与防范风险。促进线上与线下服务融合发展，在优化服务流程、提升服务便利性的同时，不断增强产品和服务安全性，改进风险控制手段，充分保障老年人合法权益，为老年人营造安全放心的金融消费环境。

二、优化传统服务方式，扎实保障基础金融服务

（三）优化营业网点布局

各金融机构要积极融入老年友好型社会建设，在营业网点设置时充分考虑区位因素和消费群体特征，合理科学进行营业网点布局，适度向老年人聚集区域倾斜。支持各金融机构结合当地老年人金融服务需求、周边人群年龄结构、同业机构网点地理分布等情况，通过优化或调整现有网点经营思路等方式，满足老年金融消费者金融服务需求。

（四）完善适老设施配置

各金融机构要因地制宜对营业网点的设施进行适老化无障碍改造，在营业网点内适当设置老花镜、老年人服务标识、无障碍通道、矮式填单台等适老化无障碍设施，确保服务设施舒适易用。要关注营业网点老年人排队问题，提高老年人办理业务便利程度，有条件的营业网点通过开设绿色通道或者设立“爱心窗口”等方式优先接待老年人，进一步改善老年人办事体验。各金融机构要提升营业网点应急保障能力，定期开展针对老年人突发状况的应急演练。

（五）提升柜面服务水平

各金融机构要充分考虑老年人的身体机能、行动特点、行为习惯等因素，在风险可控前提下，适当简化操作流程，减少重复填单等非必要业务环节，探索应用生物识别技术替代手写签字等辅助服务。要尊重老年人的意愿和使用习惯，保留现金、纸质存折、存单、保单、业务凭证等服务方式，不强制要求老年人使用银行卡、互联网移动应用和自助式智能设备，不违规代客操作，不得对老年人使用柜面人工服务设置分流率等考核指标。鼓励有条件的金融机构在资金转账、合同签订、存折打印等业务办理中，提供适老版本文件和相应服务，做到文字简洁明晰、内容通俗易懂。

（六）不断优化现金服务

各商业银行要保持合理的现金服务窗口和自助现金机具规模，确保覆盖率和保障水平满足公众需要。要强化营业网点现金服务能力，做好零钱备付，在营业网点储备总量充足、券别合理的现金。要建立现金服务应急保障机制，针对突发情况、特殊时点现金需求，保障现金供应，优化窗口现金服务。要充分考虑老年人需求和习惯，提供便利的现金服务，在社保卡激活、社保资金发放、养老金领取等老年人阶段性集中办理业务的时点，做好现金服务准备，灵活安排人力，加强引导和协助，减少等待时间。

（七）推动客服热线适老化改造

各金融机构要完善客服热线的人工后台分类服务，鼓励配置老年人专属服务，通过呼入号码、卡号、身份证号、保单号等一种或多种信息精准识别客户年龄，提供一键转接、

一键呼叫人工或老年人专属菜单等快速进线方式，并优化后续服务内容和形式。服务人员要耐心、细致对待老年人，为老年人提供更为热情便利的热线服务。

三、用好智能科技成果，提升适老化服务水平

（八）推进互联网应用适老化改造

各金融机构要加强互联网网站、移动互联网应用等适老化无障碍升级改造，进一步优化界面交互，提供内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，便于老年人获取信息和服务。支持各金融机构根据老年人使用习惯，开发应用“长辈模式”“关怀模式”，提供布局清晰、内容简洁、重点突出的页面。鼓励各金融机构向存在使用困难的老年人提供一键远程人工服务。

（九）优化手机 APP 服务流程和功能

各金融机构要加强手机 APP 适老化无障碍升级改造，在保证身份核验效果、确认老年人办理业务真实意愿的基础上优化验证方式，进一步优化用户注册、银行卡绑定和支付等流程。鼓励开发专门界面、语音引导、民族语言等服务，突出账户查询、转账汇款、缴费充值、保单查询、理赔服务等常用功能。要减少营销内容，降低营销频次，使用通俗易懂的表达方式向老年人展示信息，同时加强对重点业务和关键环节的风险提示与信息核对。

（十）优化自助服务

各金融机构要加强自助机具适老化无障碍功能升级，使其具备大屏幕、大字体、语音辅助、操作简单等更多方便老

年人使用的特点和功能。要合理配备智能服务设备的引导人员，方便协助老年人办理业务，对于无能力或不愿意使用电子智能设备的，确保能够通过人工柜台获得相应服务。

（十一）推广使用便携式智能服务

各金融机构要根据实际情况推广使用便携式智能服务终端，提供多种形式的便捷延伸服务，鼓励在确保安全的前提下为行动不便、生病住院的老年人提供开销户（卡）、挂失解挂、密码重置、电子银行签约、客户信息变更、保险理赔、生存金领取等上门服务。

四、丰富适老化产品和服务，促进提升老年人生活品质

（十二）加大适老金融产品供给

各金融机构要加大适老金融产品研发力度。支持银行业金融机构充分考虑老年人风险偏好相对保守、理财需求趋于稳健的特点，结合老年人投资、医疗、养老等实际需求，研发推出更多面向老年客户的产品，向老年人提供养老财务规划、资金管理等服务。支持保险公司研究提高投保年龄上限，重视70岁及以上老年人保险保障需求，科学适当调整投保条件，对有既往症和慢性病的老年人群体给予合理保障。鼓励保险公司研发满足不同年龄、不同职业需求的意外险产品，支持老年人创业就业、运动健身等需求。

（十三）提升保险保障和健康服务水平

支持保险公司加快发展长期医疗保险，提供覆盖全生命周期、稳定的健康保障。支持保险公司重点关注失能失智、高龄慢病、生活困难等老年人群体的特殊需求，依法合规开

展“保险+服务”经营模式，整合疾病预防、慢病管理、健康咨询、长期护理等服务方式，探索加大保险产品与健康管理、养老照护服务的衔接力度。鼓励保险公司探索为失能失智群体特定护理机构，提供具有风险减量管理功能的养老机构综合责任保险产品，提升失能失智老年人照护服务能力。

五、强化行为管理，保护老年金融消费者合法权益

（十四）提升适老化服务意识和能力

各金融机构要积极践行尊老爱老敬老理念，关心老年人需求，积极主动推出面向老年金融消费者的实事举措。要加强员工适老化服务培训，完善培训内容，加强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，不断提高窗口服务水平和应急处理能力。鼓励各金融机构通过总结服务案例、加强同业信息分享等方式，持续提升员工服务意识和能力。

（十五）加强销售行为管理

各金融机构要加强产品和金融消费者适当性管理，在向老年人推介金融产品时，要用浅显易懂的语言沟通、讲解和分析，要充分了解老年人风险认知、风险偏好、实际需求和财务支付能力，更加审慎地开展风险承受能力评估，进一步做好风险提示，并按要求做好回访。要加强销售行为可回溯管理，在进行“双录”时充分利用现代信息技术，保障老年人接受录音录像的便捷性。鼓励各金融机构建立合理的服务监督机制，加强对老年人产品销售过程的监督保障。

（十六）牢固建立信息安全保障

各金融机构要落实网络安全主体责任，建立完善网络安全、数据安全及个人信息保护相关制度机制和保障措施，规范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，切实增强安全保障。要通过安全测试、监管检查、漏洞通报和问题处置等方式，持续加强技术监测和监督检查，切实保障老年人个人信息安全。

（十七）妥善处理消费投诉

各金融机构要高度重视和妥善处理老年金融消费者投诉，畅通投诉渠道，完善投诉处理机制，做好老年金融消费者消费投诉的处理工作，不得出现相互推诿、敷衍等行为。加强对老年金融消费者投诉处理落实情况的跟踪、监督和考核，强化投诉分析和溯源整改，不断改进服务流程和服务标准。

六、做好金融知识普及和风险提示，营造安心金融消费环境

（十八）深入开展金融知识普及

各金融机构要充分发挥各自优势，积极组织金融知识教育宣传活动，重点向老年人普及反诈防非等风险防范知识和金融常识，倡导理性投资理念，帮助老年人提升风险防范意识和能力。鼓励各金融机构积极与老年教育机构、养老服务机构、社区教育机构合作，开发金融知识和金融智能化应用的操作培训课程，丰富老年人金融知识和技能。

（十九）强化风险防范与提示

对于近年来市场高发、频发的针对老年人的“非法集资”

“电信诈骗”等骗局，各金融机构要切实做好风险提示，通过宣传物料、专题讲座、面对面沟通交流等多形式充分提示常见骗局的手法、风险及防范措施。对于老年人疑似被骗引发的可疑交易、可疑行为要坚持风险提示并强化交易确认，加强与街道社区、公安部门的联动处置。

七、形成多方合力，共同提升适老化金融服务质效

（二十）强化监管引领

各级监管部门要始终牢记监管使命，坚持监管为民，强化与民政等相关主管部门的协作配合，既立足解决群众急难愁盼的具体问题，也着眼长远完善有关工作机制，持续关注老年人金融服务中的难点、痛点和热点，不断优化具体工作措施，解决实际问题。要及时总结老年人金融服务的新思路、新办法，更好发挥示范引领效应，推动行业不断提升适老化金融服务水平。

（二十一）落实监督约束

各级监管部门要落实监督管理责任，综合运用窗口指导、监管评价、案例通报等方式，指导和督促金融机构将提升适老化服务水平各项要求落实落细。要加强政策落实情况跟踪和效果评估，确保在坚持商业可持续和长期稳健经营的前提下，切实提升老年人金融服务质效。

（二十二）发挥行业自律组织作用

各行业协会、自律组织要加强对提升本行业适老化服务水平的关注，组织行业研究制定适老化服务规范和行业标准，开展行业适老化服务经验分享，探索推出适老化服务评

价体系，指导建设适老化服务特色营业网点、特色线上服务，为老年人营造贴心、放心的金融消费环境。

国家金融监督管理总局

2024年11月11日

附：国家金融监督管理总局发布《关于进一步提升金融服务适老化水平的指导意见》

<https://www.nfra.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=1186279&itemId=915&generaltype=0>