中国人民银行秦皇岛市中心支行

是否同意公开（是）

办理结果：（A）

提案字〔2021〕1号

对政协秦皇岛市第十三届委员会

第五次会议第135185号提案的答复

姜健伟委员：

您提出的关于“推进解决我市行政事业单位业务中老年人运用智能技术困难问题的建议”的提案收悉，现答复如下：

近年来，随着科技的进步，在给我们的生活带来极大便利的同时，也确实出现了老年人运用智能技术困难的问题，而且这一问题受到社会的普遍关注。为解决这一问题，人民银行总行出台了《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》和《中国人民银行关于印发<移动金融客户端应用软件无障碍服务建设方案>的通知》；人民银行石家庄中心支行印发了《关于进一步提升金融服务 切实解决老年人运用智能技术困难工作方案》；市人民银行高度重视，采取一系列措施解决老年人运用智能技术困难问题。

一、加强组织领导，健全工作机制

3月25日，市人民银行党委委员、副行长张自力组织召开适老改造工作协调推进会,研究落实国务院、人民银行总行和人民银行石家庄中心支行关于切实解决老年人运用智能技术困难工作的相关要求，对做好秦皇岛辖区工作作出安排和部署，成立了中国市人民银行解决老年人运用智能技术困难工作领导小组，由杨启明行长担任组长，张自力副行长担任副组长，成员由办公室、科技科、支付结算科、货币金银科和各县支行行长组成，具体工作由科技科牵头。组织秦皇岛辖内各县支行、各银行业金融机构、非银行支付机构建立联络、督导等工作机制，把切实解决老年人运用智能技术困难工作纳入重要议事日程，确保老年人运用智能技术困难问题得到有效解决。

二、明确责任分工，加强督导检查

市人民银行将抓好适老工作列入本单位、本部门2021年重要工作任务。按照“菜单式分解、标准化管理、审计式验收、目标化考核”四位一体抓好落实。一是强化责任意识，对工作任务进行“菜单式分解”。层层细化，列出清单，建立台账，做到责任明晰、任务量化、高点定位、目标明确，逐个督导。二是注重对标对表，对督办事项实施“标准化管理”。按照责任领导-主办部门-主办人-办理内容-办结时间等内容，对督办事项及时提醒，跟踪督办，限时办结，通报情况。三是加大检查力度，对办理结果实行“审计式验收”。采取盯紧、盯住、盯实、及时跟踪的办法，对适老改造工作事项严格审核验收，重点做到“三查三看”：查办理时限，看是否在规定时限内完成了工作任务，逾期的必须以书面形式做出情况说明；查办理质量，看办理结果是否达到办理要求和标准；查办理要求，看办理情况的评价，根据反馈意见或建议尽快改进完善。四是突出正向激励导向，对落实情况纳入“目标化考核”。妥善运用金融管理与服务考核工具。对工作积极、成果突出的单位要进行通报表扬、加分表彰。对工作不力的单位通报批评、并采取必要监管措施。

三、凝聚全行力量，打好适老攻坚

老年人运用智能技术存在困难在银行业务中表现为：一是智能技术应用方面的障碍；二是非现金支付方式便利程度差；三是个别场景不收现金。为此，市人民银行整合办公室、科技科、支付结算科和货币金银科等相关部门，形成合力，分工负责，从以下三个方面协调推进解决老年人运用智能技术存在的问题。

（一）金融科技方面。一是指导各银行业金融机构、非银行业支付机构开展互联网网站、移动互联网应用改造专项行动，聚焦老年人日常高频金融场景，打造贴合老年人需要的线上线下一体化金融服务。重点推动与老年人日常生活密切相关的线上金融服务适老化改造，优化界面交互，增加内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，打造大字版、语音版、简洁版等适老手机银行APP，提供“关怀模式”“长辈模式”，便于老年人获取信息和服务。目前，市人民银行科技科已向辖内法人金融机构下发《中国人民银行关于印发<移动金融客户端应用软件无障碍服务建设方案>的通知》,督导相关单位落实软件改造工作，明确时间表和路线图，确保改造工作于2021年年底前保质保量完成。二是加大适老化改造相关金融标准落实力度，聚焦老年人高频应用、核心功能以及京津冀区域性地方特色，深入了解老年人需求，细分目标人群，总结成功经验，探索建立企业标准，切实提高服务水平。三是充分利用全国科技周、网络安全宣传周、质量月活动等时间节点，针对老年人广泛开展改造宣传工作，组织开展现场体验和宣传，突出适老化改造特色和实用功能，现场展示改造成果，教会教好老年人如何使用智能化产品服务和应用。四是建立老年人对系统改造的反馈渠道，动态了解老年人对改造工作的意见和建议，及时发现老年人需求变化，逐步实现相关功能迭代和完善，并将相关应用无障碍改造纳入日常更新维护。

（二）非现金结算方面。认真贯彻执行《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》要求和人行石家庄中支的工作部署，采取以下几项措施：

1.便利老年人办理支付结算业务。督促辖区内银行业金融机构立足老年人支付服务需求，制定适老化支付服务专项制度，便利老年人办理各项支付结算业务。一是优化银行网点支付结算业务办理流程，提供针对老年人的“绿色通道”和咨询、协助服务，并以多种渠道对外公示老年人支付结算业务办理保障措施。二是银行作为社保、医疗、税费缴纳等公共服务受托方，不断加强与相关部门沟通协调，有针对性地完善老年人便捷办理支付结算业务的配套措施。

2.提升老年人移动支付便利程度。指导辖区内银行、非银行支付机构等市场主体，综合运用服务优化、宣传教育等多种措施，切实优化老年人移动支付使用体验。一是以便利老年人使用为原则，全面梳理老年人使用移动支付的问题和困难，加快完善相关产品与服务的应用功能、使用流程等，确保相关产品和服务好用，确保老年人能用、会用。二是综合运用多种宣传方式和渠道，以通俗易懂的形式，持续开展面向老年人的移动支付知识宣传普及活动，帮助老年人熟悉移动支付产品与服务的使用流程，缩小“数字鸿沟”。加强支付安全、个人支付敏感信息保护、防范涉诈涉赌违法犯罪活动等方面宣传教育，帮助老年人增强风险防范意识。

3.整治拒绝受理银行卡支付行为。全面摸排辖区内银行卡支付受理条件，组织辖区内收单机构尽快找准问题，补齐短板，切实提升老年人在水电气、行政事业性费用缴纳等公共服务领域，以及零售、商超、餐饮等老年人高频消费场景使用银行卡支付的便利程度。

（三）现金流通方面。现金是最适合老年人使用的支付方式，加强现金流通管理，畅通人民币流通渠道是解决老年人运用智能技术困难问题的重要手段。为此，市人民银行采取了以下几项措施：一是加强现金供应，确保满足市场流通需要。市人民银行不断加强现金调拨，确保满足市场流通需要，大力开展现金服务示范区建设，老年人支付需求。1月21日，正是石家庄疫情比较严重时期，为保证春节期间我市现金供应，我们克服重重困难，逆行到石家庄调拨发行基金，很好地满足了我市现金需求；二是加强反假货币工作。老年人对假币的识别能力比较差，假币犯罪有意识地针对老年人进行欺诈。为此，市人民银行不断加大反假货币工作力度，为老年人创造比较好的人民币流通环境；三是加强整治拒收现金工作。2020年新冠疫情发生以来，人们担心钞票会携带和传染新冠病毒，拒收现金情况时有发生。针对这种情况，市人民银行依托各银行业金融机构，大力开展了整治拒收现金宣传活动，并对经群众举报的三起拒收现金行为开展调查，对确实存在拒收现金行为的单位开展了约见谈话，一对一地宣传拒收现金行为的危害，表明人民银行总行对拒收现金行为的处置态度，对其拒收现金行为提出批评。经过整治，拒收现金行为明显减少；四是认真贯彻执行《中国人民银行办公厅关于印发<银行业金融机构现金消毒工作方案>（试行）等制度的通知》，督促银行业金融机构加强流通中现金消毒管理，确保百姓用现安全，避免出现因防疫理由拒收现金行为。

下一步，市人民银行将加强与政府相关部门的协调配合，与各银行业金融机构一道，聚焦老年人日常高频金融场景，打造贴合老年人需要的线上线下一体化金融服务；优化银行网点支付结算业务办理流程，提供针对老年人的“绿色通道”和咨询、协助服务；加强反假货币工作，继续加大整治拒收现金力度，为全社会创造良好的人民币流通环境。通过金融系统的共同努力，彻底清除老年人运用智能技术办理金融业务的障碍。

中国人民银行秦皇岛市中心支行

2021年6月15日

签发领导：吴刚

联系人及电话：尹璐 3996190

抄送：市政府办公室，市政协提案委员会。