融合科技 创新服务

——农行宁波分行发展智慧金融侧记

近年来，农行宁波分行顺应金融科技快速发展和客户金融行为互联网化趋势，初步形成了农业银行特色的互联网金融生态圈，实现了农业银行网络金融从渠道建设向平台经营的转变，培育了上亿稳定的个人网络客户和数百万的企业网络客户，构建了智能银行服务体系，加快向互联网智能银行升级和转型，打造智慧银行，惠及广大市民。

打造在线金融服务平台

农行宁波分行积极应对互联网经济大潮，努力探索场景化金融服务，用心打造一站式消费生态圈，以聚焦优惠性、便利性、好玩性、专享性“四性”场景营销为着力点，让金融、社交、场景、消费变得更具时代气息，为广大客户提供“智慧化”在线金融服务。2012年起，农行宁波分行在宁海一小学试点线上缴学费系统“银校通”后，5年来立足“银校通”缴费系统，线上缴费学校已扩展至121家，覆盖幼儿园、小学、中学、高等院校以及早教和培训机构，惠及全宁波市各个区县，服务学生及家长10余万人次。今年，农行宁波分行携手海曙组织部打造“线上党建”工程，为海曙组织部提供线上收取党费，线上对账等服务，成为宁波市第一个政府党政类缴费平台。通过缴费中心推出市民电动车防盗设备服务费、学校校园卡充值、水电煤气费、物业费等多项业务。

创“惠农e通”品牌

农行今年力推互联网金融服务，立足“惠农e通”，用“惠农e贷”“惠农e付”“惠农e商”为“三农”客户提供包括网络融资服务、网络支付结算等基础金融服务和电商金融服务，为农村超市、县域经销商、批发商、物流园等农业产供销链条上的各类用户提供进销存管理、订单管理、信息撮合、经营分析等一揽子服务，推动线下商贸关系线上化。依托核心客户的产供销链条，对接县域批发商和农家店，通过订单和代购代销服务，推动消费品下乡。截至6月末，“农银e管家”平台已在宁波应用推广，县域覆盖率达100%。余姚某农产品生产企业，一直是用原始的手工订单、人工收付款模式进行生产经营，随着企业的发展，订单的数量越来越多，但是滞后的进销存管理使得企业不得不放弃一些订单来缓解财务人员的压力，农行宁波分行为企业上线了“农银e管家”，让企业从生产、库存到销售记账都实现了线上管理，与此同时，将平台和惠农通服务点的渠道打通，农户可以直接在惠农通服务点进行订购、付款，企业接单收款后送货上门。

e时代服务更智慧

农行把智慧融入到智慧服务，让客户更便利，使市民生活更精彩。近年来，农行宁波分行开展了电子银行进企业、进校园、进社区等活动，为市民打造了智慧金融的良好氛围。目前全行掌上银行客户总数为190万户。同时，推出农银快e宝、农银快e贷、农银快e付等优质个人金融产品，打造了“e时代·赢精彩”等活动品牌，为客户提供线上金融超市。2009年起，农行宁波分行开始大规模铺设自助网点，目前已有离行式、在行式自助网点共计340个，配置现金类自助设备1390台、自助服务终端560台。今年推出了ATM“刷脸取款”功能，客户无需携带银行卡，就能够“随时随地，即刷即取”。同时最近开始试点投放高速大额存取款机，客户自助完成20万元以内现金存取、零钞兑换业务。研发“超级柜台”，开创新型运营服务模式。推出个人自助开卡、对公开户等50多项业务，囊括农行80%以上的个人非现金业务。目前，投放“超级柜台”352台，遍布每个人工网点。

（薛笑彧 徐国光）

恒丰银行宁波分行

锦旗信件表谢意 字字暖人心

“我相信有这样素质优良的员工，贵行一定是我们最值得信任和托付的金融机构！”近日，恒丰银行宁波分行收到深圳崇融资产管理有限公司寄来的一封感谢信和一面锦旗。质朴的语言、真诚的感谢，字字温暖人心。

深圳崇融资产管理有限公司是恒丰银行宁波分行的一名机构客户，双方合作以来，该行客户经理俞巧玲和营业部柜面人员一直同客户保持良好的沟通，为客户提供优质的服务。客户在恒丰银行宁波分行开立了多个账户，如涉及异地开户，客户经理上门核实经营环境及法人授权书面签后，客户每次开户，柜面人员不管业务多忙，都微笑着回答客户的问题，尤其是柜员李洁、戚杰，常常加班加点为客户开户，并帮助客户解决了不少难题。客户对该行工作人员给予了高度评价。

恒丰银行宁波分行营业部曾获评2015年全国“五星级营业网点”“2015年度金融系统青年文明号”荣誉称号，荣获“2016年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”，是宁波当地最“年轻”的“五星级营业网点”“千佳示范单位”。恒丰银行宁波分行相关负责人表示，银行是舟，客户是水，顺水而行，必能舟行万里。“以人为本”是客户关系管理的核心，唯有前后台工作人员发挥协同效应，加强与客户的交流，不断了解客户的需求，不断改进产品、提升服务，才能真正成为金融综合解决方案的提供商。

十九大报告提出要“弘扬工匠精神”，在苛求精细、追求卓越的路上，恒丰银行倾力打造了“恒匠”文化，创新提出了“精心、精通、精品，细化、细节、细致”的“三精三细”要求。恒丰银行宁波分行积极贯彻执行，着重目标管理，关注过程控制，追求见微知著，开业五年来，收获各界好评不断，得到了政府部门、监管单位以及客户的高度肯定和认可。

恒丰银行宁波分行相关负责人表示，未来，该行将继续坚守“客户是我们永远的太阳”的服务承诺，秉承“恒必成 德致丰”的核心价值观，不断践行“狼兔文化”，发扬“恒匠”精神，使“以卓越的服务创造卓越的品牌”的服务理念深入人心，树立优质服务品牌。