



渠道无边界 服务有温度

农行宁波分行用科技助推“最多跑一次”

记者 周静 通讯员 陈芋荣

金融服务“最多跑一次”，重在省时、保质、提效。今年以来，农行宁波分行持续推进金融服务“最多跑一次”改革工作，成立专项领导小组，出台《2019年度金融服务“最多跑一次”改革工作方案》，积极利用科技手段，通过流程再造、系统优化、信息共享、政银合作、大数据运用等途径实现“减时间、减材料、减环节”，不断推进服务优化。目前全行已实现“最多跑一次”项目45个，其中8个项目实现“一次也不用跑”。



在今年的文博会上，施女士通过农行“便携式移动超级柜台”现场完成开卡并签约网捷贷业务。

A「互联网+金融服务」，拓宽服务广度

互联网已融入社会各个领域。农行宁波分行解决“最多跑一次”从借助互联网入手，加快在线服务平台建设，推动各项业务网上办、掌上办，不断拓宽服务广度。截至5月末，农行宁波分行个人网上银行客户265万户、掌上银行客户246.5万户，电子渠道业务量占比98.37%。

农行宁波分行为现有的7.7万余户企业网银客户推出“农银e管家”线上一站式的综合服务平台，使企业告别手工订单、人工收付款等传统生产经营模式，解决进销存及财务管理等问题，从生产、库存到销售记账都实现线上管理。企业客户只要注册农行网上银行，无论是转账汇款还是代发工资等日常金融业务操作，在办公室就可以自行完成，同时还能实现线上财务归集，大大节约了企业的人力、物力及财务成本。

今年1月，对接人社局网站、“宁波人社”APP、“宁波智慧人社”微信公众号等线上渠道，为客户开通网上渠道申领和补换社保卡服务。客户仅需在网上填写资料完成社保卡申领，签收农行邮寄的社保卡后，到就近农行网点即可一次办理激活使用。

将金融科技融入民生服务领域，推出银医直通、充值、生活缴费、购物商城等既全又细的服务，让金融更加贴近百姓生活。2012年正式落地互联网缴费平台以来，农行宁波分行已在全市对接合作线上缴费的学校及培训机构等200余家，服务学生及家长超10万人次。家长学生通过手机或电脑即可完成学费缴纳，学校老师及财务人员也可实时进行缴费进度监控和对账。

在不断探索推进金融互联网化过程中，农行宁波分行还不断加快服务理念转变，从“客户跑银行”逐步改为“银行跑客户”，客户经理由原来的在网点“等客”改为主动跑出去“获客”，加大主动上门服务力度，切实减少客户跑银行的次数。

B推进数字化转型，延伸服务深度

农行宁波分行在推行“最多跑一次”时，不仅讲究广度，更发力深度。坚持以客户需求为导向，启动数字化转型战略，推进产品、营销、渠道、运营、风控、决策等全面数字化转型和线上线下一体化深度融合，通过大数据技术优化客户画像，提升服务精准度，让数据“多跑路”，换取客户少跑腿甚至不跑腿。

研发推出全线上产品“微捷贷”，以小微企业及企业主的金融资产、房贷、纳税等数据为依据，通过网上银行、手机银行等电子渠道，为企业提供纯信用在线自助循环贷款，有力助推小微企业解决无担保、无抵押、贷款难问题。目前“微捷贷”产品已累计发放1701笔，金额4.99亿元。

基于互联网和大数据技术，创新“数据网贷”供应链信贷产品，从制度、流程、产品和运营等全方位建立一个全新的、完整的网络贷款业务体系，让处于核心企业上下游小微企业可批量授信、网上受理、自动审批、即时放款。

对接税务系统实现银税信息直连，推出“纳税e贷”产品，经企业授权即可获取企业的真实税务信息，并结合企业及企业主的结算、工商、征信等多维度信息，运用大数据技术实现客户精准画像，将信贷模式由传统人工识别转换为数据驱动。“在线申请、实时审批、自主提款、自助还款”的全流程网络化信贷服务模式，在帮助企业解决融资难题的同时，让企业无需每次再跑银行办理，大大提升了企业“最多跑一次”的金融体验。

“不用提供纳税证明、财务报表、银行流水这些纸质资料，点点手机就能申请到贷款，真的很方便。”日前在农行姜山支行首次完成农行“纳税e贷”100万元自主提款的励先生由衷感慨道。

C优化业务流程，让服务更有温度

“最多跑一次”，使客户在跑农行的过程中，体验农行优质高效的服务，感受到农行的热情、农行的温度。

基于银行的特殊性，有些事项只能在网点办。农行宁波分行深入推进实施网点标准化转型，从自助设备业务创新到大堂人员分流引导，从柜面人员熟练操作到后台系统优化改造，化繁为简优化流程，灵活安排窗口开放，做好厅堂客户分层服务，提高业务办理效率。大力推进渠道配置标准化建设，推广“超级柜台”、大额高速存取款机、存取款一体机等线下智能设备布放，推出刷脸取款、无卡取款、刷折取款等功能，提升业务自助办理集约度和便捷度。

“现在我们80%以上的业务都可以在‘超级柜台’等自助设备上完成，大大减轻了柜面压力，客户排队时间少，办理业务更便捷，满意度也更高了。”农行宁波分行有关人士表示。

农行宁波分行积极推进线上线下融合，利用线上服务加大对线下的支撑。围绕客户日常对银行网点的主要服务需求，通过门户网站、网上银行、微信平台“农行微服务”小程序等渠道，推出“服务在线预约”，提供网点排队取号、大额取款、外币取现等预约服务，实现“线上灵活预约，网点及时服务”。

开通企业预约开户服务，通过系统对接工商数据库，利用二维码、光学字符识别等技术采集企业证照信息，完成在线开户申请、资料预提交和银行预审核。同时，优化整合开户和各项产品签约申请书，使企业客户只要一次签名、勾选产品、阅读一套协议，即可一次性办结开户所有流程，柜面办理时间缩短至30分钟左右。

农行宁波分行通过有温度的服务，打造“温暖农行”，给“最多跑一次”注入更多的力量。为身患重病、行动不便、无自理能力等特殊客户群体提供上门服务，实现“零距离，不用跑”。针对确须本人亲自到网点办理的业务，利用“便携式超级柜台”，主动开展离行上门服务，提供个人开销卡、转账、密码重置、挂失补卡等14大类223项业务功能。在各类场景下，通过“便携式超级柜台”，客户可快速办理开销卡、电子渠道产品签约、转账汇款和账户管理等多项非现金业务。

利民之事，丝发必兴。“最多跑一次”不仅是一种服务要求，更是一种服务追求。农行宁波分行将以科技为支撑全力助推金融数字化转型，持续优化服务，营造更优质的金融服务环境，进一步增强群众和企业的“获得感”。