

延伸服务触角 共沐金融“甘霖”

——农行十堰分行创新互联网金融服务模式解读

互联网金融发展的浪潮中，商业银行纷纷加速转型。在高度重视互联网金融带来的变革和机遇基础上，农行十堰分行结合我市市情，依托自身成熟的电子渠道和广泛的客户群体，不断为自己注入互联网基因，推进了金融平台、商务平台、服务“三农”的融合式发展。

■文、图/记者 杨锐
通讯员 敖勇 曾传林



农行十堰分行举行电子银行3.0业务培训。

“超级柜台”引领金融智能新时代

“超级柜台”是农银运用互联网思维，采取“大堂现场引导、客户自主办理、后台专业审核、系统自动触发账务”的协同服务处理模式。

近日，记者走进农行人民路支行，体验“超级柜台”的便捷性。轻触多媒体屏幕后，上面显示出开卡、电子银行、转账、外汇、理财、基金业务等多个服务模块。工作人员告诉记者，除了个人开卡，超级柜台还可以办理电子银行服务签约、账户挂失、个人结售汇、跨境汇款、理财产品签约/购买、基金购买/赎回等8类55项业务。

记者体验过程中，一位女士正向农行工作人员咨询办理多种电子银行服务的流程，工作人员便引导其来到“超级柜台”前，不到5分钟，这位女士就完成了4项电子银行服务的签约，并拿到了银行卡、K宝。该女士对“超级柜台”赞不绝口：“不用排队、不用填单、不用复印身份证，真方便！要是按照原来的业务办理模式，我这会儿可能才填完申请单呢！”

农行工作人员介绍，“超级柜台”可完成农行80%以上的个人非现金业务。不仅如此，“超级柜台”上还加载了对公产品，实现对公开户联动企业网银、银企对账、消息服务、电话银行、结算套餐等8项产品签约的一站式处理，最大程度地优化了对公客户的服务流程，提升服务效率，实现对公业务智能处理的革命性突破。

据悉，这一突破使农行成为国内首家实现对公开户电子化处理的银行，在整个行业发展探索中又扮演了先行者的角色。

“电子银行”拓宽银行增收创收渠道

在农业银行电子银行产品体系中，发展最早的是个人网上银行。经过不断优化，个人网上银行目前已经涵盖账户查询、转账、汇款、还款、缴费、理财等多种服务。为了加强用户的使用便捷度，近几年，农行十堰分行大力推广微信银行服务，只要关注微信搜索公众号“中国农业银行湖北分行”并绑定账号，即可轻松享受个人和对公业务金融服务。

以向商户、消费者提供更便捷的支付平台为愿景，农行十堰分行着重加快移动金融产品覆盖面，“掌上银行”

和“快E付”作为农业银行两项“实力派”移动金融产品，十堰分行联合通讯公司、亚新影院、寿康永乐等合作商户，开展了各类移动金融回馈活动，受到市场的广泛好评。

农行电子商务产品为金融消费者带来更多便利，其新开发的各类项目，也为消费者和合作单位之间架起了名为“优质服务”的桥梁。

去年4月，农行十堰分行为神农架旅游网成功上线网上售票系统，当年实现网上售票交易量4500万元。通过各方共同努力，农行十堰分行又成功上线

丹江电力转账电话缴费、十堰交警罚没自助设备缴费、神农架林区法院诉讼费网上代理等系统。

为加大网点电子渠道建设，农行十堰分行新增自助设备68台，更新自助设备35台，全行自助设备总台数达到427台。还在空白乡镇区域建成了22个智慧银行，使得村镇居民在家门口便可享受到现代化金融服务。

各类产品的广泛应用和项目的成功上线，有效拓宽了农行十堰分行增收、创收的渠道，2016年上半年实现电子银行业务收入1300多万元。

“E农管家”打造“三农”互联网金融生态圈

“E农管家”是农行推出的全功能“三农”电子商务平台，融合“惠农通”服务与电子商务，支持电脑、手机、平板等多场景应用客户端，面向农村日用消费品流通领域，形成连接县域批发商、农家店和农民的电商金融服务链；面向农产品销售领域，形成专业大户、农产品收购商、消费者的农产品产地直销服务链；面向农资供应领域，引入大型农资供应商，形成农资直销方式。

可以说，“E农管家”构架起了集电商、金融、缴费、消费于一体的“三农”互联网金融生态圈。2015年，农行十堰分行“E农管家”平台累积交易额达2个亿以上，2016年，预计实现超过20个亿的

交易量。

为了将“E农管家”服务“三农”的功效发挥地更充分，农行十堰分行根据产品、案例编写《电子银行业务每月1讲》，以提高全行产品经理对电子银行产品的掌控力，开展对各行分管行长、网点主任、客户经理的系统培训，让其熟知产品功能，找准优势亮点，提升各行对“E农管家”的运用能力，再通过理念传导和技能培训，使得该行电子银行业务经理队伍拥有极强的专业知识与操作能力。

为加快推进“E农管家”服务落地，农行十堰分行相关科室及工作队还深入到各乡镇村组平台服务点，通过实地

讲解、在线体验等方式，辅导惠农服务点使用“E农管家”平台办理在线订货、缴费等业务，提升惠农服务点功能。

得益于“E农管家”产品与惠农服务点商户的主营业务之间联系紧密，平台降低了商户的进货成本，提升了商户的盈利能力，还提高了商户的管理服务水平。

在进一步提升金融服务水平过程中，农业银行十堰分行将积极推进“互联网+”行动，将互联网新思维、新技术与金融服务有机结合，以自助金融、电商金融、移动金融为重点，有力推进我市普惠金融的发展，更实现了该行电子银行业务的新跨越、品质的大提升。



向商户推介E农管家。



农行十堰分行召开“E农管家”营销培训会。