

# 农行数字化手段提升小微企业开户质效

京江晚报讯 近年来,农总行持续推进企业开户流程优化,研发推广电子营业执照“速通开户”等各项功能,利用数字化手段不断提升开户服务质效,促进小微企业开户服务见实效。镇江分行积极落实《中国人民银行关于做好小微企业银行账户优化服务和风险防控工作的指导意见》精神,持续推广应用电子营业执照开户、多渠道线上预约开户、在线尽职调查等功能,围绕开户预约、尽职调查、柜面处理各环节,为企业开户提供多种数字化手段支持。

线上渠道预约开户。企业客户可以通过农行门户网站、企业掌银、农行微服务微信小程序、“江苏农行金穗领航”微信公众号等小微企业预约开户专用入口预约开户,同时,还可以通过“江苏省企业开办全链通”选择农行网点,在线预约开

户。线上预约入口是展示该行账户服务的窗口,客户可通过线上渠道了解开户所需资料,预填信息、预占账号、预约网点,客户预约信息自动传输至行内,客户经理实时对接,让数据多跑路、客户少跑腿。

远程视频核实手段。法定代表人或单位负责人通过企业掌银以和客服专员视频对话的方式表达开户意愿。企业工作人员通过企业掌银拨通视频客服专线,在客服专员引导下自助或配合客户经理现场拍摄企业经营场所。客户经理调阅视频,作为核实开户意愿和企业经营地址的依据,完成尽职调查。远程视频核实是企业账户风险防控的必要措施,也是提升客户体验、减轻基层行工作压力的有效手段,能够有效解决企业法定代表人不便亲见难题,提高尽调效率。据测算,远程视频核实开户意愿和经营地

址用时均为5-10分钟,能够有效节省上门尽调往返用时,显著压缩客户等待时间。

协同联网核查功能。超柜机具协同联网核查实现账户开户时跨网点机读法定代表人身份证功能。移动营销PAD协同联网核查功能实现账户开户环节上门机读身份证件,并增加产品签约、账户变更、销户及解约等协同联网核查功能,进一步丰富应用场景。协同联网核查能够有效解决法定代表人在异地或身份证件不便提供至开户网点等难题。移动营销PAD版协同联网核查功能,支持客户经理在上门营销服务时,亲见并机读法定代表人身份证件,进一步丰富应用场景、提升客户体验。

电子营业执照“速通开户”功能。通过智速账户平台应用电子营业执照“速通开户”是提高账户服务质效、落实人民银

行工作要求的有效手段。一是有效提高业务效率和客户体验。企业客户无需携带纸质营业执照,通过手机微信或支付宝电子营业执照小程序“扫码亮照”,自动获取电子营业执照影像。以法定代表人来网点办理为例,免去提供纸质资料和后台中心审核环节,据测算,开户及产品签约柜面处理时间能够压缩至20分钟以内。二是有效加强风险防范。电子营业执照与纸质营业执照具有同等法律效力,系统自动获取企业注册信息以及法定代表人授权信息,能够有效预防冒名开户、虚假开户等风险。2021年以来该行已办理电子营业执照开户685户,已达该行企业开户20%以上,为客户提供了高效优质的数字化服务。

(朱红珍 李彪 单杉)

## 农行悉心兑换鼠咬现金获称赞

京江晚报讯 近日,年近70的谢某来到农行镇江三山支行。柜面经理倪明光询问其办什么业务时,谢某缓缓从兜里掏出几张破损的百元现金说要兑换。

这些钱是亲戚来看望他时给的,当时随手放在兜里,后来就忘记了,发现时已被老鼠咬坏。虽是几百元,但对患病且无收入的谢某来说很重要。

见此状,倪明光关切地说:“您先坐着,我们会尽力帮您兑换的。”而根据残损人民币兑换

标准,其中两张钞票由于破损形态不规则,肉眼无法确定剩余面积大于二分之一。为尽量避免客户损失,内勤行长吴海伦决定交由市行金库用专业仪器鉴别。

隔天,市行鉴别后,成功为谢爷爷挽回150元损失。谢爷爷说:“虽然只换回了150元,但我知道你们已经尽力了,我只是抱着试试看的心情来的,没想到你们不怕麻烦帮我把钱送到上级行鉴定,真的谢谢你们。” (董振灵 单杉)



## 交通银行手机银行、官网首批通过工信部适老化及无障碍水平评测

近日,工业和信息化部“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”公布了首批通过适老化及无障碍水平评测的APP及网站名单。凭借在金融服务适老化及无障碍方面的实践与持续优化,交通银行手机银行APP及官网首批通过该项评测。

据悉,工信部自2021年1月起,在全国范围内组织开展为期一年的互联网应用适老化及无障碍改造专项行动,旨在解决老年人、残疾人等特殊群体在使用互联网等智能技术时遇到的困难,推动充分兼顾老年人、残疾人需求的信息化社会建设。交行积极响应专项行动,秉承数字普惠金融道路上“一个都不落下”的宗旨,以金融科技赋能老年人群跨越“数

字鸿沟”。

交行围绕长者用户线上服务需求及体验痛点开展适老化改造专项调研。通过人群洞察及科技赋能,打造了手机银行APP“关爱版”。该版本聚焦长者用户的高频交易和服务场景,实现关键信息易读、主要功能易找、操作步骤易懂,改善用户使用体验,方便长者用户足不出户在线办理业务。

交互界面方面,“关爱版”对文字、行间距等进行适度放大,贴合长者阅读、识别习惯。简化主界面布局,保留“账户查询”“转账”“理财”“存款”等10余个入口,常用功能一键直达;去除所有嵌入及弹窗广告,体验更流畅。

服务功能方面,“关爱版”运用金融科技为长者用户提供

贴心智能服务。通过与智能客服的语音交互,长者用户在“聊天”中也可完成转账操作、理财产品购买等常用功能。操作遇到问题也不怕,“关爱版”设置了“专属人工客服”功能,一键接入客服热线95559,热线通过自动识别客户年龄,为长者用户实现优先转接、服务和处理。遇到需线下办理的业务,还可使用“附近网点”功能,方便找到最近的网点,并进行服务预约。此外,“关爱版”还向长者用户智能推送稳健低风险的金融产品及感兴趣的金融资讯,真正读懂长者用户所思所想,让长者用户感受到新科技带来的全新体验,主动拥抱在线金融生活。

围绕残障人士应用需求,交行基于《信息技术 互联网内

容无障碍可访问性技术要求与测试方法》(GB/T37668-2019)进行了无障碍改造,提升了手机银行APP的可感知性、可操作性、可理解性和兼容性。可兼容盲人读屏软件,支持各种主流操作系统自带辅助技术,帮助支持阅读能力下降的老人和广大视障人群通过辅助软件使用手机银行APP。

交行相关负责人表示,在“十四五”新征程上,交行将持续推进“数字化新交行”建设,秉持“以用户为中心,以科技为引领,以创新为驱动”的理念,为广大用户提供更便捷更优质的科技金融和智慧服务,切实让老年人群、视障人群等用户群体在信息化发展中享受到更多的获得感、幸福感和安全感。(交行)