

中國農業銀行 全天候金融服務不打烊

「您好，歡迎致電中國農業銀行！」只要撥打農行客服熱線95599，就能聽到這句來自農行遠程銀行中心的問候。農行擁有超8.7億個人客戶數量，位居國有大行之首，面對如此龐大的客戶群體和紛繁多樣的金融難題，農行專門設立遠程銀行中心打破時空界限，提供24小時不打烊的金融服務，為客戶排憂解難，成為農行業務發展的堅實後盾。今年以來，農行在客服電話接通率、文本客服應答率以及客戶滿意度方面均居行業前列。未來，農行將積極推進價值、效能、智能和人力等轉型，加快打造一流現代遠程銀行中心，踐行金融為民的責任擔當。



「姑娘，我想今天回老家祭祖，可我不會用手機買回家的火車票。我有張農行卡，你能不能教教我啊？」今年4月4日深夜，農行客服專員劉仲楠接到了一位老人的來電，老人局促的語氣中夾雜着焦急，可越着急越操作不成功。老人十分不好意思地說：「姑娘，別耽誤你工作了，我還是去火車站大廳排隊買票吧」。而劉仲楠卻沒有放棄，「您別急，可以先把手機免提鍵打開，然後退出手機桌面，咱們一步一步來。」她再次放慢語速、耐心指導。從登錄12306客戶端、到選擇車次購票、再到刷臉支付，老人終於如願以償買到了返鄉的火車票，激動地連聲道謝：「太感謝你了，姑娘，還得是你們農行！」

為了做好老年客戶金融服務，農業銀行可謂細致入微。目前60歲以上老年客戶來電可以「一鍵通」，專門為老年客戶打造專職服務團隊，按照老年人接聽電話習慣，用老年人聽得懂的語言回覆他們。今年以來，農行「一鍵通」人工服務已服務老年客戶116萬人次。

歐洲度假遇支付問題 農行客服深夜解圍

「不好意思，這麼晚了還打擾你們。我有一筆錢急得要付，信用卡怎麼用不了呢？」正在歐洲度假的杜先生情急之下，選

◆農行視頻客服專員正在為客戶提供服務。



便捷金融服務送到田間地頭

服務「三農」和鄉村全面振興是農行工作的重中之重，農業銀行將標準專業的客戶服務延伸到田間地頭的「惠農通」服務點，打通金融服務「最後一公里」。目前，該行通過「中國農業銀行雲客服」微信公眾號，為「惠農通」服務點賦能，在全行「惠農通」機具上加載服務入口，打通服務渠道，配備客服人員，實現全國「三農」縣域地區金融服務全覆蓋。

「我的錢被機器吃掉了，那是我準備買種子的錢呀，這可咋辦啊！」除夕前夜，農行客服專員謝婷剛一上班，就接到了農戶的求助。原來，這位農戶本想將種子款存到其名下農行社保卡，但由於操作失誤，出現了機具吞鈔情況。此時，還沒到網點營業時間，情急之下，她打開了農行手機銀行鄉村版，選擇「視頻客服」進線。視頻電話接通後，謝婷立刻安撫客戶情緒，向農戶保證其存款不會受到損失，並為其講明後續處理流程。通話結束前，農戶激動地說：「把錢存你們農行，我放心！」

在湖南湘潭，林阿姨的農資店格外忙碌，這裏也是農行設立在農村地區的「惠農通」服務點。平日裏，她經常為周邊農戶解答金融業務問題。雖然並非銀行工作人員，可遇到難題時，林阿姨一點也不慌張。她通過掃描農行遠程業務諮詢二維碼，即可連線客服專員，協助解決村民問題。「現在真的太方便了，拿起手機就能問，農行服務送到了我們身邊！」一位到店農戶表示。

高效服務獲外國客戶點讚

「OK! Thank you! Thank you very much! Perfect!」這是一位法國客戶對農行遠程銀行中心境外客服專員何金堅的真誠感謝與讚揚。原來，這位客戶是法國人，持有一張農行卡，因護照信息過期，導致銀行卡無法使用，由於他身在異國不便回中國更新護照信息，十分着急。接到電話



◆農行客服專員全天候服務客戶。

後，何金堅用嫻熟的英文與客戶進行了深入溝通，詳細了解客戶問題的同時，迅速在線協助客戶辦理賬戶白名單申請。在他的耐心引導下，客戶逐一通過資料驗證，不到3分鐘就成功恢復了賬戶使用。

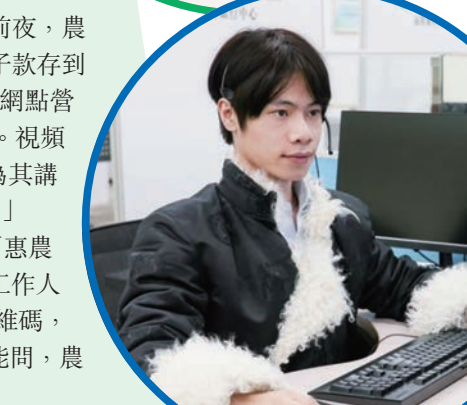
為聽障客戶打造「視頻手語客服」

為使遠程金融服務惠及更多客群，農行為聽障客戶搭建金融服務綠色通道，推出「視頻手語客服」專屬服務。該服務現已推廣至全國網點，可協助網點客戶經理為聽障客戶完成諮詢引導和業務辦理。同時，在手機銀行鄉村版設置「視頻手語客服」入口，聽障客戶可自行選擇遠程手語客服進行業務諮詢。

一年365天，7天24小時，4000多名農行客服人員永遠守候着熱線，不論夜裏幾點，不論身在何方，只要客戶有需要，農行金融服務隨時在線。據了解，2023年農行遠程銀行渠道服務客戶總量3.25億次。今年一季度，客戶滿意度持續提升，由去年的99.85%升至今年一季度的99.88%。



◆農行民族客服專員為客戶提供諮詢服務。



◆農行客服專員巨增羅布正在視頻線上為農戶解答貸款問題。



◆農行95599服務專線為客戶提供7*24小時服務。

多語言服務少數民族客戶

農行遠程銀行中心通過創新遠程「雲專家」服務模式，為少數民族地區客戶提供彝語、藏語等多語種服務，成為國有大行中首家面向少數民族地區提供具有屬地特色遠程金融服務的銀行。今年以來，已累計服務「三區三州」及少數民族地區基層網點客戶超2.3萬人次。

「有事找農行」成為少數民族地區客戶的共識。在四川涼山，一位彝族農夫大哥準備取錢購買農用物資，在農行自動取款機(ATM)輸入銀行卡密碼幾次都不對，附近也沒有營業網點，無法現場辦理密碼重置業務，這讓大哥心急如焚。情急之下，他突然想起農行手機銀行鄉村版能提供視頻客服服務。

「您好，很高興為您服務。」農行彝語客服專員面帶微笑接起視頻來電，用流利的彝語向大哥熱情地打招呼。聽到親切的家鄉話，大哥焦急的心情逐漸平復。在彝語客服專員的細心指導下，大哥在手機銀行上完成了密碼重置。

藏語客服助客戶遠程貸款

在四川若爾蓋，藏族農戶多吉大哥計劃擴大養殖規模，但資金上還有些缺口，危難之際他想了農行，抱着試一試的想法，大哥撥通了農行手機銀行鄉村版的視頻電話。「您好，很高興為您服務。」農行客服巨增羅布面帶微笑接起視頻來電，用流利的藏語向大哥熱情地問好。

在了解到多吉大哥的資金需求後，巨增羅布告訴大哥：「您不用擔心，農行有農戶專屬的線上貸款『惠農e貸』，而且若爾蓋是國家鄉村振興重點幫扶縣，農行還專門推出了『富民貸』，用於扶持國家鄉村振興重點幫扶縣農戶開展生產經營，請您聽我介紹……」清朗洪亮的家鄉話，讓多吉大哥倍感親切。

「太好了，這能解我燃眉之急，我這就去農行辦！」巨增羅布和他來自彝族、蒙古族、維吾爾族的同事們，一同用家鄉語言向「三區三州」等邊遠地區提供遠程金融服務，依託農行手機銀行鄉村版，實現全國「三農」縣域地區視頻諮詢服務全覆蓋。



◆農行提供多種語言服務少數民族客戶。

守好客戶錢袋子

在新疆烏魯木齊，客戶羅先生深夜收到一條陌生短信，告知其銀行卡即將劃扣資金28,800元人民幣，並帶有驗證碼信息。這使他回想起前不久，曾接到過自稱某平台的電話，告知其在平台上申請的會員將扣除相關費用28,800元人民幣，如果關閉扣款，需要將資金轉移至某指定賬戶。但羅先生和家人都未曾申請過會員，因此並未在意，可這突如其來扣款短信，難道是真的要扣費了嗎？

羅先生名下有一張農行借記卡，他立刻撥打了農業銀行95599客服電話。雖正值深夜，但農業銀行遠程客服人員謝婷第一時間

接聽了電話，安撫羅先生焦慮的心情，為其核實短信平台發送號碼以及賬戶情況。確認不是農業銀行短信號段後，謝婷判斷這是一起典型的電信詐騙，當即提醒羅先生盡快辦理掛失保障賬戶資金安全並報警，同時向羅先生普及防範電信網絡詐騙常用知識。聽完謝婷耐心解釋後，羅先生恍然大悟，連連道謝。

為守護好客戶的「錢袋子」，農業銀行通過實施「智能+人工」差異化面客服務策略，為客戶提供多種多樣反詐金融服務。許許多多像謝婷一樣的農行客服「反詐尖兵」正堅守在服務一線，為客戶提供7*24小時的安心守護。