

# 65%金融服务项目已实现“最多跑一次”

## 三年内,宁波金融服务业力争跑出“加速度”

记者 徐文燕 周静 通讯员 胡聪平 鲍晓辉



6月25日,全市银行保险业金融服务“最多跑一次”改革推进大会举行,宁波银保行业发布了强化金融服务“最多跑一次”共同宣言,宁波市自然资源和规划局与宁波银保监局就“最多跑一次”相关服务签署合作协议。

据悉,宁波银保监局按照市委市政府“六争攻坚,三年攀高”总体部署,以“服务争效”为突破口,推动“最多跑一次”改革向银行业和保险业延伸,引导辖内银行保险机构用好用活金融+互联网、金融+大数据、金融+智能机具、金融+物流等“金融4个+”战略,围绕金融服务痛点、民生反映焦点,借助科技赋能,梳理办事环节,改造服务流程,持续深化金融服务“最多跑一次”改革。

目前,我市金融服务“最多跑一次”各项改革措施逐步落地见效,自开展金融服务“最多跑一次”改革以来,65%的项目实现了“最多跑一次”,取得了阶段性成效。

宁波银保监局局长蔡兴旭表示,宁波银保监局将推动机构不断拓宽金融服务“最多跑一次”的应用场景,力争金融窗口服务领域改革提速增效,将“最多跑一次”思想向金融交易领域延伸,争取用3年时间,实现“办理次数明显减少、时间明显缩短、材料明显简化”的成效,跑出金融服务“加速度”。

### 实施“畅通工程”,疏解“排队难”

线上一键预约,线下“优先办理”。辖内多家银行已上线部分柜面业务预约取号机制,群众可通过电话、手机银行、微信公众号等渠道进行预约。在预约时间段到达网点,即可优先办理业务,免去排长队的烦恼。

投放智能机具,开启“智慧代办”。以超级柜员机为代表的新一代智能机具,越来越多地出现在银行保险机构网点。通过智能机具与人工互动的有效结合,分流窗口业务,群众享受免排队、免填单、专人指导的便利。目前,在智能网点中,80%以上的业务均可通过智能设备快速完成,缩短相关业务办理时间55%以上。

开设综合柜面,业务“一窗受理”。多数保险机构网点已实现窗口集成,承保、理赔、咨询等不同业务均可在综合服务柜台“一站式”受理、办结,避免“二次排队”。

### 实施“杠杆战略”,缓解“多次跑”

丰富办理渠道,用“线上跑”代替“线下跑”。借力金融科技,拓展官网、手机App、微信服务号等线上渠道的功能。部

分银行引入智能语音服务技术,上线视频柜员,实现“一句话转账”、语音检索等功能,降低中老年人操作门槛。主要机构通过掌上、网上办理实现“跑零次”的业务项目已分别达35%、33%。

密切物流合作,用“快递跑”代替“人力跑”。部分机构利用四通八达的物流网络,寄送客户相关材料,避免客户跑腿。目前,多家机构已试点存款证明、询证函、验资证明、凭证购买等10余项业务“快递跑”。

开展上门服务,用“机构跑”代替“群众跑”。部分机构推出移动化作业平台,携优质金融服务产品上门服务,业务范围已涉及上门开户、发卡、激活、办理手机银行等非现金业务,延伸金融服务半径,疏通普惠金融“最后一公里”瓶颈。

### 加载“快速通道”,力克“耗时长”

贷款申请“线上化”。辖内近20家银行已实现部分贷款线上自助申请,通过银行数据后台对接第三方大数据、人行征信系统、公积金系统等,由系统自动评估申请者信用状况及放贷额度,最快可实现5分钟放贷。

业务介质“虚拟化”。个别机构推出虚拟信用卡,配套减少ETC业务跑动次数,并促使业务办理周期从“日”向“小时”甚至“分钟”飞跃。部分机构逐步扩展电子印章的应用领域,平均每笔业务可减少办理时间30分钟。

保险理赔“指尖化”。部分保险机构推出小额案件快速理赔通道,自消费者提交索赔申请、交齐索赔资料之日起2个工作日内结案率不低于90%,对符合条件的情形实行预赔付和直付式理赔,大大缩短群众获得赔付款的时间。

### 开展“外联攻坚”,突破“多头跑”

抵押登记“一网联办”。部分银行与当地自然资源和规划局、车管所合作,将不动产抵押登记、机动车抵押登记业务延伸至银行窗口,统一信息集成,群众和企业到银行网点办理抵押贷款时,可一并办理抵押登记事项。

企业注册登记“一次代办”。部分银行与市市场监督管理局签订合作协议,代办宁波地区企业线上注册登记业务。

住房公积金“线上提取”。个别银行推出纯商业贷款手机银行公积金委托提取功能,公积金缴纳在宁波区域的房贷客户,只要在公积金中心或银行公积金专柜办理签约手续,即可通过手机银行App申请提取公积金,公积金中心将在2个工作日内完成审核,并将资金打入委提签约账户。

车主服务“一窗代办”。个别保险机构试点设置交警事项服务柜面,为广大车主提供免检机动车申领检验合格标志、补领行驶证等18项服务,实现车险业务与车管业务的有机融合。

另外,还有部分机构实现了在银行保险机构网点代办企业注册登记、代办社保业务、代办工伤理赔、自主查询征信、自主办理近100项涉税(费)业务等功能,实现了从“来回跑”“出远门办”向“就近跑”“家门口办”的转变。