

金融服务“最多跑一次” 为民监管“初心永不忘”

——访宁波银保监局党委书记、局长蔡兴旭



记者 张正伟 通讯员 胡聪平

“最多跑一次”，是推动供给侧结构性改革的强力引擎，是金融领域全面深化改革的关键通道，更是践行习近平总书记以人民为中心发展思想的重要行动。

为贯彻落实市委、市政府“最多跑一次”改革要求，助力“六争攻坚、三年攀高”行动，宁波银保监局以服务争效为突破点和着力点，先行先试，全面开展银行保险业金融服务“最多跑一次”改革，构筑高质量发展新格局，奏响为人民服务新篇章。

今年3月以来，在宁波市银行业协会和宁波市保险行业协会的带领下，我市银行保险机构全力响应，迅速行动，围绕民生服务痛点、焦点，积极推动改革工作，并迈出了坚实的步伐。

“不忘初心，牢记使命。坚持以人民为中心的发展思想，提高金融服务质效，不断满足人民群众对美好生活的向往，是新时代银行保险业的职责使命。”昨天，宁波银保监局党委书记、局长蔡兴旭就下一步做好宁波银行保险业金融服务“最多跑一次”改革工作，接受了本报记者的专访。



近年来，宁波银行保险业“最多跑一次”改革取得丰硕成果。

1

围绕三年规划 绘就改革蓝图

蔡兴旭表示，金融服务“最多跑一次”改革充分彰显了宁波银保监局坚持以人民为中心的发展思想和全面深化改革的决心，宁波银保监局将以更加坚定的改革姿态、更加稳定的改革步伐、更加务实的改革举措，主动担当，全力以赴，打造金融服务“新高地”，争当“最多跑一次”改革的排头兵和急先锋。

为认真贯彻落实省委副书记、市委书记郑栅洁同志关于“最多跑一次”改革要向公共服务领域拓展的指示精神，宁波银保监局将在“不忘初心，牢记使命”主题教育活动中，找准服务争效突破口，全面开展宁波银行保险业金融服务“最多跑一次”改革，着力解决群众的操心事、

烦心事，助力我市“六争攻坚、三年攀高”行动。

目标愿景——

以“逐步实现群众和企业到银行保险机构窗口办事最多跑一次”为改革目标。以“方便群众”为改革的出发点和落脚点。以“群众获得感”为检验改革成效的唯一标准。

三年规划——

历时三年，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”，跑出宁波市民“幸福感”。

实现路径——

坚持问题导向，探索分类施策。

从为民服务解难题出发，聚焦群众和企业到银行保险机构办

事过程中遇到的痛点、难点和堵点，因事制宜，探索创新，寻求打通关键环节脉络。已梳理金融服务领域民生热点业务2300余项。

坚持需求导向，部署先试先行。

分业务条线成立专家小组，开展集中调研座谈，选择与群众和企业最密切、最频繁的重点业务，分阶段、分步骤在部分机构开展试点。加大成功经验复制和宣传推广力度，努力形成高效有序的推进局面。

坚持效果导向，强化示范引领。

为鼓励银行保险机构争先创优，开展金融服务“最多跑一次”示范点创建工作，打造行业标杆，激发机构内生动力。

2

紧扣“四大痛点” 纾解民生之困

蔡兴旭表示，急人民群众所急，办人民群众所需是“最多跑一次”改革的核心要义。辖内各银行保险机构将以敢啃“硬骨头”的勇气、敢涉险滩的底气，敢打破藩篱的豪气，围绕金融服务痛点、民生反映焦点，深挖根源，找准症结，补齐短板，切实提升人民群众获得感。

宁波银保监局将引导银行保险机构以科技赋能为引领，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+”战略，梳理办事环节，改造服务流程，百家争鸣，各显神通，跑出金融服务“加速度”，跑出人民群众满意度。

——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，免去排队烦恼。

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。

——加载“快速通道”，力克“耗时长”。

案率不低于90%，对满足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手续。

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，包括企业名称预先核准申请、企业设立登记申请及营业执照申领。代办企业注册登记业务所需的信息和资料，可以通过电子邮件发送至银行指定邮箱，减少群众跑腿次数。

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，公积金中心将在两个工作日内完成审核，并将资金打入委托签约账户。

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”“出门办”向“就近跑”“家门口办”的转变。



上图：建设银行宁海支行工作人员在长街街兰村宣传移动支付。

右图：平安产险宁波分公司联合相关部门开展“电瓶车保险送低保户”活动。

压题照：宁波银行保险业吹响金融服务“最多跑一次”改革冲锋号。

本版图片由宁波银保监局提供

3

驱动“三大引擎” 展望绚烂未来

蔡兴旭表示，尽管当前金融服务“最多跑一次”已经取得了阶段性成果，但要清醒认识到，“最多跑一次”改革不是缝缝补补，更不是面子工程，而是全面深化改革的有形抓手。下一步，宁波银保监局将推动机构不断拓展金融服务“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”改革向金融交易领域延伸。

——流程再造，展现治标治本新作为。

引导辖内机构根据金融服务“最多跑一次”改革要求和自身实际，构建跨部门、跨条线的流程服

务改造机制，推动内部流程机制的深层次变革。对系统支持的重点项目探索推行线上审批和限时审批等配套制度体系，提高服务需求响应速度。推广预授信、平行作业、简化年审等方式，提高信贷审批效率。

——科技助推，踏上惠民惠企新征程。

督导辖内机构紧跟金融科技的浪潮，加大科技力量投入，加快在云计算、AI、区块链、生物识别等领域的智能化数字化运用，不断优化用户体验。以电子化改革为例，探索应用人脸识别技术，在业务办理过程中全程跟踪检测客户面部，

实现“客户无感知、员工零参与”，助力宁波“无证件办事之城”建设。推行电子保单，实现车管业务免提交、纸质保单免携带、保险标志免粘贴。自今年6月15日起，宁波车主即可享受这一便民服务。

——数据共享，开启互联互通新时代。

积极联动相关政务部门，推进大数据共享。引导机构加强内外数据积累、集成和对接，发展“大数据+”金融创新产品，健全优化与企业的信息对接机制，倡导资金供需双方线上高效对接，让信息“多跑路”，让企业“少跑腿”，逐步推动融资难问题的解决。