

不忘初心笃定行 心系桑梓惠民生

鄞州银行助力“最多跑一次”改革实践

背景

浙江精神 勇立潮头显担当

2016年的浙江省委经济工作会议上,“最多跑一次”改革被正式提出。从率先尝试“用政府权力的‘减法’换取市场和社会活力的‘乘法’”的自我削权,到晒出政府权力清单,再到“最多跑一次”改革,新与旧、破与立之间,省政府发起的是一场“刀刃向内”的自我革命,展现出强劲的内生动力,开创出全面深化改革的新局面。

在全省“最多跑一次”改革春风的沐浴下,鄞州银行以“天道酬勤”为核心价值观,坚持“服务区域、服务小微、服务三农”的市场定位,利用自身的渠道优势和金融科技支撑,深化银政合作,推进金融创新,提升服务效率,积极助力地方政府推进“最多跑一次”改革,在“服务多跑、客户少跑”方面取得了扎实成效。

理念

蜜蜂品质 客户为本记心间

鄞州银行始终坚持“以客户为中心”的服务理念,致力于为区域内中小微企业经营、农村经济发展、居民安居乐业提供优质和便捷的金融服务,始终把“实现对目标客户金融需求的充分覆盖,实现自身可持续发展能力的不断提高,实现社会效益和经济效益的协调统一”作为发展目标。

“最多跑一次”是践行以客户为中心发展思想的具体行动。近年来,鄞州银行利用基层网络优势,配合政府延伸政务和公共服务功能,推出一系列便民服务措施,切实增强了银行服务的覆盖率、可得性和满意度。

实践

改革创新 多措并举助服务

在“最多跑一次”改革的撬动和引领下,鄞州银行秉承“以客户为中心”的服务理念,深化银政合作,承担政务和公共服务职能,助力“服务型政府”建设;在充分发挥基层网络优势的基础上,不断延伸服务物理场所,开拓发展线上金融服务,“线上线下”全方位提升客户业务办理便利度;理顺内部管理,促进产品创新和科技创新,优化服务流程,提升业务办理效率。

(一)加强政银合作 办业务“一跑多得”

一是不动产抵押“少跑腿”。2018年4月,全省农信系统首个不动产抵押登记银行窗口在鄞州银行设立。今后市民在鄞州银行申请房产抵押贷款时,不用再跑到鄞州行政服务大厅,可以直接在银行窗口当场办结。该窗口的设立,大大便利了抵押贷款市民,实现借款人、抵押人在不动产登记机构的“少跑腿”。截至7月末,已受理不动产抵押登记1030笔、抵押注销170笔。

二是工商登记“直通车”。2018年5月,鄞州银行成功开办代理工商注册登记业务,将工商登记注册服务窗口延伸到银行窗口。此举改变了企业办理工商注册登记只能去市场监管部门的局面,给初创企业带来了便利。同时,企业可以在鄞州银行开设公司账户,实现了工商登记和银行开户的“一步到位”,为企业客户提供了“一站式、全流程金融服务”。截至7月末,已代办工商登记35户。

三是社保卡“即时办”。2017年10月,鄞州银行开通了社保卡申领业务。企业或个人可以就近在鄞州银行38家支行办理社保卡申领、制作、发放、挂失、补换、激活等业务,并可以当场领取卡片,及时享受参保待遇。此项业务的开通,进一步拓宽群众社保卡业务办理渠道,充分体现了鄞州银行便民、利民、惠民的服务理念。截至2018年7月末,已发放社保卡27616张。

四是机动车抵押解押“一条龙”。鄞州银行先后推出车辆抵押登记业务、车辆抵押解除登记业务,实现银行办理贷款、车辆抵押和解除抵押业务“一站式”服务,让“数据多跑路,群众少跑腿”,让市民少在银行与车管所之间往返的“跑腿”,减少窗口排队等候时间,提高了业务办理效率。截至7月末,已办理机动车抵押登记15067笔、注销2581笔。

五是公积金业务“现场办”。2018年8月,鄞州银行住房公积金业务服务网点正式揭牌成立,此次合作挂牌是鄞州银行与宁波公积金中心今年重点推进服务民生的重要举措,今后市民可以就近在鄞州银行网点办理个人公积金查询、支取、贷款等业务,就近享有安全、便捷、高效的住房公积金金融服务。

(二)完善线下布局 让服务“多跑路”

一是夯实基础,推进物理网点升级。多年来,鄞州银行不断优化网点的物理布局,提升金融服务覆盖面。截止2018年6月末,共有160家网点机构,181家自助银行,525台自助机具,基本实现营业网点镇镇通、村村通。

二是完善布局,推广便民金融服务点。2012年3月,鄞州银行与村委会合作的第一家便民金融服务点在宁波海曙区洞桥镇鱼山头村便民服务中心挂牌,村民们足不出村就可以办理小额存取款及代缴

费等业务,解决了偏僻及边远山村存在的“小额提现难”问题。截至2018年6月末,鄞州银行已开设便民金融服务点377家,覆盖23个乡镇、200余个村庄,累计办理各项业务2409.03万笔,累计金额达59.62亿元。

三是自主创新,推出便民服务车。2015年,鄞州银行通过技术创新和自主创新,将银行业务压缩到特制的便民服务车内,为偏远乡镇、社区、企业的群众和企事业单位提供“流动银行”上门服务,建立起一条连接城乡、惠及民众的金融服务“快速通道”,在家门口、厂门口就近为百姓办理基础金融业务,用实际行动打通金融服务“最后一公里”。

(三)拓展线上业务 让客户“零跑路”

一是打造“互联网+”,全面搭建线上服务平台。鄞州银行以金融科技为核心,不断完善多层次、立体化的渠道体系,加强线上线下渠道的融合发展,拓展金融产品和服务的覆盖面和深度。目前,新版企业网银、手机银行、微信银行相继落地,更加注重细节优化和新功能实现,为客户带来更优质高效的金融服务体验。截至2018年6月末,手机银行用户44.73万户,企业网银用户3.93万户,企业客户网银覆盖率达88.8%。

二是与时俱进,加速推广全渠道收单业务。鄞州银行在传统银联卡收单业务基础上,依托微信和支付宝收单平台,积极开展二维码“蜜支付”全渠道收单业务,为区域内中小企业和个人商户提供“一站式”收单接入服务。满足零售类、小微类客户对微信、支付宝、蜜支付和银联刷卡消费业务的诉求,并提供集支付结算、投资理财、贷款融资等于一体的增值服务。

三是另起炉灶,积极探索直销银行建设。鄞州银行积极探索成熟的互联网金融业务模式,开办直销银行业务,直销银行不依赖物理网点和柜台,客户拓展、产品营销及相关金融服务完全实现线上作业,打破了时间、地域、网点等限制,节约了人力和物力成本,以最小的成本,提供给客户更便捷、更精准、更优质金融服务,创造出更多的价值。截至6月末,累计发行产品310期,发行金额10.04亿元。

(四)优化内部管理 让服务“更贴心”

一是流程优化。以效率提升为目标,以服务改进为重点,持续优化各类流程。通过统一授信申请,整合业务流程,大幅提高各项贷款办理效率;调整农户建档预授信额度测算模型,全面提高支农宝授信额度,满足农户日益增长的贷款需求;优化票据业务流程,实现相关系统的数据共享,建立功能强大的电子汇票系统。

二是业务优化。不断优化风险把控与可操作性的权重关系,加强机审与人审相结合,尽量缩短审批半径,提高业务办理效率。业务优化方向与战略发展方向相契合,注重大零售、直销银行等审批流程优化,不断向“短、频、快”的审批模式转变。

三是服务优化。构建客户网格化服务体系,将辖内服务区域按行政区域、市场、产业集聚区等划分为多维度的服务网格,按照“一人一格、一岗多责、一专多能”的原则配备网格员和网格管理员,实行定格、定员、定责,为农户、小微企业、城乡居民和商户等提供精准、高效、便捷、全方位的金融服务。

展望

金融水土 服务百姓谋新篇

“为者常成,行者常至”。鄞州银行将继续秉承“服务区域、服务小微、服务三农”的市场定位,依托一方水土、服务一方百姓、主动有所作为,把促进地方经济转型的责任扛到肩上,把更好地服务客户的重任落实到行动上,加强银政合作、加速产品创新、加快服务提升、履行社会责任,突出差异化发展、特色化经营和专业化服务,与地方经济共生共荣、与客户共同成长,砥砺奋进、同心协力谱写新时代改革发展新篇章。

