今年以来，宁波银行保险业整合最新移动互联网技术和银行渠道优势，以提升客户体验为根本目标，探索创新，相继推出预约取号、智能机具、远程柜面、智慧客服、社保专窗等创新服务，力争即到即办不排队，受众面高达70%。

宁波银行保险业加载“快速通道”，力克“耗时长”。宁波银保监局局长蔡兴旭表示，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。据悉，今年以来，通过贷款申请“线上化”、业务介质“虚拟化”、保险理赔“指尖化”等，宁波的金融机构纷纷加载“快速通道”，力克群众反映较多的“耗时长”的痛点，促使一些业务办理周期从“日”向“小时”甚至“分钟”飞跃。

宁波银行保险业加载“快速通道” 力克“耗时长”

宁波银行：跑出客户新体验

在“最多跑一次”改革引领下，宁波银行以提升网点效能、增进客户体验为目标，大力推进网点智能化转型，借助行业领先的智能化机具，实现柜面业务一次办成，一窗办理，限时办结。

目前，宁波银行在宁波区域的智能化网点数已达120多家。在智能化网点内，宁波银行通过移动柜员机、综合柜员机、现金柜员机等自助设备，基本实现“免排队”“免等待”和“免人工”三免服务。

客户进入网点后，大堂经理会主动询问客户需求，提供一对一服务，并根据业务类型，引导其至对应的自助设备上办理，或直接在移动柜员机办理转账、开户等业务。

同卡号换卡原先要耗时7到10天，而目前宁波银行实现了只需要5分钟即可办结。据介绍，其综合柜员机整合柜面业务流程后，原先耗时较长的业务可在短时间内办理。以同卡号换卡为例，按照传统的柜面换卡模式，客户需来网点2次，还要等待7~10天制卡。而综合柜员机整合先进制卡模块，客户将磁条卡插入机具后，通过验证身份证等信息，5分钟内就可以拿到一张同号芯片卡。

宁波银行发挥网点优势，与权威部门共享数据资源，延伸政府服务，在风险可控的前提下，创新线上服务，实现客户“最多跑一次”甚至“零跑动”。宁波银行线上ETC业务正是这样的案例。车主通过宁波银行手机银行、微信银行、扫描产品二维码等多种渠道申请信用卡，现场申请、现场审批、现场激活，将原来信用卡申请从三天缩短到半个小时内。办理成功后，业务人员上门激活。宁波银行同时采购了浙江省公路局最新研发的ETC线上办理移动PAD，实现代扣上线签约等流程，从而实现客户办理ETC“零跑动”。宁波银行网点众多，车主可选择就近网点办理，或联系上门办理。其相关负责人表示，在“最多跑一次”便民服务宗旨引领下，将继续深化改革，将ETC业务走进社区、走进企业，把便民服务贯彻到底。

平安产险宁波分公司：让“数据”代替“群众跑腿”

平安产险宁波分公司以“最多跑一次”改革为引领，不断利用创新科技提升保险服务，为客户提供简单便捷的服务体验。通过加大科技投入，推动保险创新，陆续推出了智慧线上客户服务、智能车险理赔服务，同时充分利用线上化、智能化等科技手段，打造“智慧客服”，解决客户一站式需求，努力实现“数据多跑路，民众少跑腿”。

目前，平安产险在保险投保、批改、保单服务、车险理赔等环节已大部分实现无需上门，通过平安官网、客服热线、好车主APP、微信小程序等途径实现了大量业务线上办理，部分业务只需“最多跑一次”办理。平安产险充分利用科技手段，开通“信任赔”理赔服务，为客户提供极速理赔体验，即车险事故在平安授信的理赔信任额度范围内，实现自主理赔。客户可通过线上途径，自助报案自主理赔，减少现场等待，减少往返奔波，减免理赔资料。自2019年2月“信任赔”服务推广以来，截至6月份，共有203位客户通过此方式办理理赔，累计为客户减少约4872个小时办理理赔的时间。

平安产险通过30年积累的科技创新能力，以AI+大数据建模画像为主轴，根据客户出险记录、驾驶习惯、车辆价值、续保年份等因子，为广大安全驾驶车主构建安全驾驶分，并匹配相应的车险理赔信任额度。车主车辆发生单方小额事故后，在平安授信的理赔信任额度范围内，可以通过“平安好车主”APP或微信“平安车险理赔助手”小程序自我定损、线上处理、快速领取赔款，无需等待查勘员现场查勘、无需上门办理理赔，真正实现自主理赔。此外，平安产险还积极倡导车主传播安全驾驶理念、参与公益活动，车主可通过安全驾驶等方式提升信任额度。截至2019年6月，平安产险宁波分公司车险理赔案件“一站式”服务结案比例已达到60%；商业险电子保单使用率已达到95%以上。

太平人寿宁波分公司：“秒赔”让简单案件即时赔

太平人寿宁波分公司全面推进金融服务“最多跑一次”改革工作，通过优化服务流程，简化办理材料，提高电子化服务水平，让“数据多跑路，群众少跑腿”，为客户提供便捷、快速的保险服务。

“秒赔”项目于2018年5月上线，是一种全新的电子化移动理赔服务平台，也是太平人寿针对理赔时效长改进流程而推出的项目，不仅使理赔时效得以提速，更是提升了太平人寿“去柜面化”的服务水平，让客户既不用“跑腿”，也不用操心，轻松完成理赔金的赔付。

“秒赔”支持不同业务类型的赔付申请，能覆盖大部分保单的赔付申请，是一项可在线上完成理赔申请、影像资料收集，并在银联校验、OCR(字符识别)、人脸识别、电子签名等手段的辅助下，为客户提供移动理赔的新服务。依托自动理赔，对符合条件的理赔案件“先赔后核”，对于一定金额的理赔款确保即时到账。

“秒赔”对于事实清晰、材料完备、在即时赔付额度范围内的简单案件，系统后台进行案件的自动审核及理算，将理赔款实时给付至客户账中。对于身故、重疾等复杂案件，“秒赔”也同样可以实现理赔提速，在理赔申请提交后，会在后台进行标识，较同类案件能够被优先处理、快速赔付。

截至2019年6月30日，太平人寿宁波分公司通过“秒赔”移动受理平台累计赔付件数达1000多件，平均结案时效为0.55天，累计赔付金额近800万元人民币。通过“秒赔”移动理赔服务，客户无需至保险公司柜面申请就可以轻松获赔，有效避免理赔时间长问题，真正实现了“让客户少跑腿，让保险多惠民”。

未来，太平人寿宁波分公司将继续深入贯彻“最多跑一次”改革工作，落实服务举措，改善服务质量，提升经营效率，并通过推广电子化服务努力实现“跑零次”，将改革工作不断向纵深推进。

邮储银行宁波分行：线上服务缩短时间

在我市启动“最多跑一次”改革以来，邮储银行宁波分行辖内各机构全面开展“提升服务效能、优化服务质量”活动，全力提速金融服务。

如通过手机银行“一键绑卡”，客户在通过网点或移动展业办理开卡和手机银行签约交易后，可在线上自助完成支付宝、京东、微信(即将上线)的“一键绑卡”操作，免去客户登录不同第三方平台，输入卡号等信息完成签约的过程，大大缩短了客户的操作时间，改善了客户体验。目前邮储手机银行支持宁波地区的通讯费(电信)、燃气费(兴光燃气)、电费和水费的在线欠费缴纳。客户可免跑网点，直接通过手机银行完成缴费。邮储银行宁波分行个人网银UK客户遇到UK密码遗忘、使用异常的情况，可直接拨打95580转人工服务，即可在线实现UK状态的重置，免去客户跑网点重置状态的耗时又耗力。此外，邮享贷、邮薪贷、邮家贷、极速贷等线上消费贷产品是全流程线上产品，通过手机银行或网银页面登录操作即可放贷，已实现客户零上门。

另一方面，网点的智能化建设，也给客户节省了办理业务所需要耗费的时间，提升了客户服务体验度。目前客户可通过邮储手机银行、个人网银及中国邮政储蓄银行官方微信公众号线上完成自助填单，也可以在网点自助填单机上进行现场填单并打印，柜台可查询打印客户线上远程填单内容，并实现自动录入，免于柜员手工操作，大幅提升了业务办理效率。

目前邮储银行还推有ATM二维码取款、刷脸取款服务。客户通过邮储银行手机银行客户端扫一扫功能，扫描ATM屏幕“二维码”(点击ATM屏幕二维码取款即可)完成取款的交易。在支持刷脸取款的ATM(包括取款机和存取款一体机)上，客户在邮储银行手机银行完成“刷脸取款”签约后，无需使用传统卡折，即可通过ATM(包括取款机和存取款一体机)完成取款交易，提高了业务办理效率。

记者 周静 徐文燕

最多跑1次 ONCE

银保甬向前