

聚焦小切口 改善大民生

人民银行宁波市中心支行多措并举优化金融服务

小微企业、个体户因生产经营需要，前脚刚领了执照，后脚到银行想要开立基本户；市民意外瘫痪，想要注销银行卡，却不知道怎么办？这些听起来似乎有些难度的工作，桩桩件件都得到了妥善解决。

为贯彻落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革和“六稳”“六保”决策部署，人民银行宁波市中心支行不忘支付为民初心，坚持“放得开、管得住、服务好”，多措并举优化小微企业和流动就业群体银行账户服务，持续提升人民群众对银行账户服务的满意度和幸福感。



工商银行宁波市分行营业部支持中小微企业线上提交申请预约开户，实现开户便利化。 通讯员 沈颖俊 摄



农业银行宁波市分行网点工作人员向客户介绍企业账户开立基本流程。 通讯员 陈兆业 摄

A 支付为民，银行账户开户不再难

简易开户“破难题”。人民银行宁波市中心支行有关人士介绍，该行坚持靶向施策，持续优化营商环境出实招，指导银行在风险可控的前提下，积极提供简易开户服务，实施账户分类分级管理，按照客户身份核实程度及账户风险等级匹配账户功能，精准破解初创小微企业及流动就业人口“开户难”问题。引导全市1734个对公银行网点开通小微企业开户绿色通道，进一步提高开户便捷度。

2021年3月19日，一位个体工商户到民生银行宁波嵩江路支行咨询企业开户事宜。原来他刚申领营业执照，因生产经营需要，希望在当天开立基本户。经综合考量，该网点工作人员认为该客户符合通过小微企业简易开户的条件，决定启动小微企业简易开户流程，先为其开立基本结算账户，暂不开通非柜面业务，待后续实际经营后再开通网银等业务，同时与客户约定后续尽调事宜。最终通过简易程序，不到30分钟就完成了账户的开户启用，满足其生产经营需要。

银行金融机构不仅线下账户服务高效，对公业务线上预约“提速度”更是展现了“宁波速度”。其中的法宝便是人行宁波市中心支行建设运行的宁波市账户信息服务系统。

据介绍，该系统对接“浙江省全程电子化登记平台”，提供工商

注册、注销及银行账户预约销户“一站式”服务，将“浙江省全程电子化登记平台”的营业执照、法定代表人身份证件等涉企信息实时推送到银行端，实现部门间信息资料共享互认，真正让“数据多跑路，群众少跑腿”，并在省内率先实现账户预约销户功能。

截至目前，全市所有对公银行网点都支持线上账户预约销户，已累计为企业提供了1.8万余次预约服务。

金融机构不断优化的服务，来自于行业主管部门一套行之有效的监督检查机制。“一方面，我们公示，强化社会监督。另一方面，则跟踪问效，建立常态化督导机制。”人行宁波市中心支行有关人士告诉记者，社会监督上积极落实《优化营商环境条例》，指导银行在官方网站、电子银行、网点现场等公示企业开户服务标准、资费标准、办理时限以及账户开户负面清单，并在网点的醒目位置公示本网点、上级行和人民银行咨询投诉电话，畅通群众咨询投诉渠道。

仅有面上的工作并不够，过去一年里，人行宁波市中心支行随机选取265个银行网点开展现场暗访，并对新开户的小微企业和个体工商户进行电话回访，动态调整银行网点账户服务“黑白灰”名单，组织银行机构开展了覆盖所有银行网点的两轮交叉暗访，持续跟踪账户服务质效。

B 心系特定群体，促服务暖人心

在信息化不断更新迭代的浪潮中，老年人陷入“数字鸿沟”的问题日趋严重，为帮助特殊群体解决金融领域的“急难愁盼”，人行宁波市中心支行全面梳理我市老年人账户服务难点、痛点，印发《关于切实优化老年人金融服务的意见》，出台《老年客户银行服务规范》，出版《老年人金融一本通》，细化统一服务标准。持续优化流动就业等群体银行账户服务，要求银行支持跨行代发工资业务，便利本银行账户异地使用。引导银行通过优化机具功能、提供向导服务、上门服务等方式，为老年人、行动不便等特殊群体提供便捷的银行账户服务。

2022年1月27日，人行宁波市中心支行收到一位市民反馈的情况，她丈夫因意外而瘫痪，想注销银行卡，但没办法去网点办理，工作人员及时与这位市民取得联系。根据保护金融消费者权益的要求，账户销户必须

由本人亲自办理，但考虑其丈夫的实际健康状况和金融服务诉求，人行宁波市中心支行根据其提供的开户银行信息，协调工商银行宁波市分行、宁波银行等7家银行，提供上门服务或采用其他方式妥善处理，获得当事人的好评。

持续聚焦个体过程中，一项项“暖人心”的服务不断在银行中推出。如33家市级银行均上线适老版手机银行，让老年人对金融服务“看得清楚、听得明白、用得简单”。通过改造银行叫号机等硬件设施，实现老年人优先叫号服务。目前，全市已有40家银行已完成改造。依托全市助农金融服务点普及老年人支付知识，延伸“惠农”“惠老”支付服务，支持移动支付方式办理银行卡助农业务的服务点覆盖率达83.6%，确保特殊群体共享支付服务改革发展成果。

C 为小微企业减费让利落地见效

人民银行宁波市中心支行秉承“支付为民”理念，把减费让利工作作为“我为群众办实事”的重要抓手，多措并举推动政策红利直达市场小微主体。

首先，组织金融机构就五大方面12条降费政策细化措施，分步骤完成系统改造、小微企业认定、退费措施完善等过渡期工作。其次，通过实地暗访、电话暗访、突击检查等多种方式，对61家银行2036个营业网点开展监督检查，确保减费让利政策不折不扣落地实施。同步开展小微企业回访工

作，广泛倾听在政策落实过程中的意见建议。最后，组织开展“线上+线下”常态化宣传和政策解读，让更多小微主体知晓并享受减费让利政策。2021年，全市金融机构以电话、短信等方式向客户精准宣传24.97万次。

截至2021年末，全市金融机构累计为62.03万户小微企业及个体工商户减免支付手续费达1.47亿元，降费金额占全省的46.08%，绝对量位居全省首位。2022年，力争全年继续让利1.8亿元。 记者 周雁 通讯员 汪梓雯

本想刷单赚佣金，谁知本金刷没了！小心刷单陷阱

马先生的手机收到了一条短信：“您好，由于您淘宝经常在线，189XXXX1234加这个微信，给店铺好评，动动手指几分钟就有100元收益。”马先生加对方为好友后，对方通过微信发送了一份“高收益项目投资流程介绍”，并称每次投入本金越高，收益率也就越高。

刚开始，马先生尝试性地根据对方发送的刷单链接，扫码支付了100元，对方方便立即给他转过来100元本金加8%的佣金。随即，马先生又连续尝试了5

笔100元的刷单任务，对方同样立即将本金与佣金转账给他。随后，对方称有10单佣金12%的优质客户专享活动，给马先生发送了一个“汽车轮胎”的链接，每单显示800元，马先生便分10次给对方共支付8000元。待马先生再联系对方时，发现已被拉黑。

“淘宝刷单兼职，一单一结，日赚500元”“在家手机赚钱，多做多得”“如果你是学生，利用空余时间赚个零花钱；如果你是宝妈，可以利用空余时间轻松赚奶粉钱；如果你是上班族，可以动手

指，轻松多拿一份收入”……大家对这样的刷单信息是不是很熟悉？只要有一台手机，轻轻松松就能赚钱，很多人看到这类信息会心动，因此上了诈骗分子的当。记者在采访中了解到，刚开始大家还不会很信任，不知道是不是真的会返现，所以刚开始诈骗分子给的几个单子金额都会比较小，而且会很快将本金和佣金转过来。经过几个小单子，当人们的心理防备有所放松，就容易在高佣金的诱惑下一步步走入骗子的陷阱。

交通银行宁波分行提醒消费者，世



界上没有免费的午餐，也没有只赚不赔的生意，越是承诺高收益，越要警惕高风险。理性投资、理性消费，就不会给骗子可乘之机。同时消费者也要掌握一定的金融知识，提高自身的鉴别能力，将投资陷阱拒之门外。

记者 徐文燕 通讯员 龚高洋