

人民银行南通市中心支行携手全市银行业金融机构—— 强化责任担当,优化支付服务惠企利民

工商银行南通分行:提升服务质效,助力构建和谐营商环境



近年来,面临市场主体多样化、流动就业人员增加、电信诈骗高发多发的复杂形势,人行南通中支积极践行“支付为民”理念,将优化银行账户服务、守护群众“钱袋子”作为“我为群众办实事”重点项目精心组织、统筹推进。今年1月,人行南通中支对账户服务满意度调查显示,群众对银行账户服务非常满意占97.18%,比较满意占2.82%。

该变局,满足老年人、灵活就业人员等特殊人群账户需求,人行南通中支组织各银行制定了《南通市金融服务适老化工作规范》,指导辖内银行机构通过配置无障碍设施、开辟老年人绿色通道、保留纸质存折单传统支付工具,提供远程视频上门等业务办理、开发老年专属手机银行APP、通过普惠金融服务点、暖心金融驿站增加面对面服务等方式,持续提升特殊群体支付服务便利化程度。辖内银行不断优化账户异地开、销、变服务,开通跨行代发工资业务,试点个人简易开户服务,切实解决灵活就业人员开销户难题。

解难题,统筹优化账户服务与防范账户风险。面对部分小微初创企业、新业态新模式企业身份识别难、开户风险高等难题,人行南通中支坚持服务和安全并重,组织推动全市13家银行在全省率先开展小微企业简易开户试点,为小微客户提供与其风险相匹配的账户服务,既提升开户“便利度”,实现应开尽开,激发市场主体“稳企业、保就业”创业活力,同时又有效降低账户风险,防范电信网络诈骗、出租出售账户的发生。2021年,全市各银行共为企业、个体工商户等各类市场主体开立基本账户8.32万户。

开新局,全面提升账户服务质效。人行南通中支联合市行政审批局和市场监管局,指导中行、南通农商行等多家银行的近30个网点布放企业注册登记受理终端机具,实现企业开办、账户开立在银行网点“一站式”就能办理;引导辖内银行机构整合开户申请书、服务协议等,减少信息重复填写和传递,实现电子填单、开户和基本结算服务等一次性办理,真正做到“让数据多跑腿,让群众少跑路”,引导银行机构委托企业所在地银行网点员工进行上门核实、面签,并通过线上平台实时获取核验结果,实现“最多跑一次”的目标;督促各银行进一步降低小微企业的账户管理、票据结算等收费,全年共减费让利2060万元,惠及市场主体14万户。



农业银行南通分行:立足“两不减、两加强”,提升账户服务水平



农行南通分行立足“两个不减、两个加强”原则,即企业开户便便利度不减、风险防控不减,优化企业账户服务要加强、账户管理要加强,强化以客户为中心

企业银行账户服务质效,工商银行南通分行多措并举持续优化企业开户服务,切实提升客户体验,助力构建和谐营商环境。

优化企业账户服务。该行以“小微企业银行账户服务优化举措”提升企业账户开户效率,防控账户风险”为工作重点,优化尽调流程,降低小微企业和个体工商户支付手续费,推行线上线下一体化服务。企业客户可通过线上渠道提交开户预约,自主选择心仪账号,应用二维码扫描获取工商信息、视频录制确认开户意愿,预约时间到网点线下完成面签、开户,提高开户效率。

推行小微企业简易开户服务。全辖100家对公网点全面推行以“精简客户资料要求、精简尽调流程、精简银行账户功能”为核心的“三精简”小微企业简易开户服务,着力解决一些依托互联网办公、居家经营、单人创业等新业态小微企业开户

“难、慢、烦”问题,最大程度地为开户需求急迫,但能够提供的开户证明资料有限的小微企业提供便利服务。

增强开户透明度,公开账户服务事项。所有网点均在醒目位置张贴开户服务公示、开户负面清单、简易开户流程,公示本网点咨询电话,上级行及人民银行服务监督电话。网点负责人为处理客户投诉的第一责任人,及时妥善处理客户诉求。

规范账户生命周期管理。落实账户业务准入审核、备案、存续期管理等各项工作要求,提升规范化管理水平。进一步提高银行账户服务质量,强化银行账户业务风险防控,根据“谨慎开通、按需限额”的原则实施客户分类分级管理,综合评估客户及账户业务风险,及时采取与账户风险等级相适应的管控措施,坚决落实人民银行“两个不减、两个加强”的账户管理要求。

的服务理念,寓管理于服务,以服务促管理,为客户提供专业化、多样化、有温度的账户服务。

推行“一站式”服务合作模式。创新与南通市行政审批局的业务合作模式,成为南通首家企业在营业网点安装“自助取证一体机”,并将企业工商登记注册办照渠道延伸至网点的金融机构。目前已在分行营业部、港闸支行营业部、南通经济技术开发区支行营业部等网点安装“自助取证一体机”,实现企业注册到开立银行账户的一站式服务。其中,南通分行营业部2021年80%的企业客户在“自助取证一体机”申领营业执照后现场开立基本存款账户,累计开户183户。

开展优化企业账户服务宣传。该行充分发挥辖内142家营业网点宣传主阵地作用,利用宣传折页、LED显示屏、跑马屏等载体,积极宣传优化账户服务有关内容,向社会公开企业账户的服务标准、资费标准、办结时限、投诉监督电话及负面清单,确保服务水平标准有公示、业务投诉有回应。

加强优化账户服务学习与督导。该行组织全辖网点认真学习优化企业账户服务相关要求,开展场模拟练习,加强网点工作人员对企业开户辅导工作,并先后组织了5次专题测试。市分行还专门成立督导组,2021年以来共组织了4次现场检查,9次电话暗访,覆盖辖内所有营业网点,确保网点将优化企业账户服务各项工作落到实处。

切实提高柜面开户工作效率。农行南通分行根据客户类型、开户方式梳理柜面审核要点,并在此基础上制定下发单位银行结算账户开户及变更业务重要事项勾对表,提高网点柜面审核及操作效率。目前网点柜面开户业务平均办结时间为30分钟,开户效率在南通金融同业位居前列,大大提升了客户满意度。

全面提供小微企业简易开户服务。在试点开展小微企业简易开户服务的基础上,今年1月1日起全行提供小微企业简易开户服务。切实解决小微账户开户难题,简化辅助证明材料要求和客户身份核验手续,办结时限、投诉监督电话及负面清单,确保服务水平标准有公示、业务投诉有回应。

加强优化账户服务学习与督导。该行组织全辖网点认真学习优化企业账户服务相关要求,开展场

中国银行南通分行:应开尽开,全力拓展企业受惠覆盖面

中国银行南通分行强化惠企利民责任担当,持续优化营商环境,扎实开展账户优化服务工作。严格落实对小微企业开户、账户管理、支付结算手续费实行减费让利,全力拓展企业受惠覆盖面。

优化企业开户服务,在对公预约开户、上门核验、远程视频核验流程均已实现网页端以及APP全流程跟踪展示,全面做好预约开户客户业务对接,并在开户业务办理完成后将客户服务内容及服务时长告知客户。大力推进小微企业简易开户服务,按照风险为本的原则,根据小微企业客户身份核实程度匹配账户相应功能,精简客户资料要求,尽职调查程序,账户功能匹配,做到即开即用,实现应开尽开。

中行将服务客户永远放在首位。该行通过网点厅堂向社会公开客户服务事项、客户服务监督电话、开户服务负面清单以及开户指引。同时在行政审批专区,为企业提供证照自助打印服务,加快企业开户

速度。该行还编写了小微企业开户流程脚本,制作了开户视频培训教材,夯实基层执行力。

降低小微企业和个体工商户开户所有人民币单位结算账户开户手续费实行五折优惠,免收普通账户维护费,小额账户维护费,对小微企业和个体工商户单笔10万元(含)以下的转账汇款业务,柜面渠道:中行系统内汇款免费,跨行汇款按对公划转政府指导价收费标准九折实行优惠;对公网银、手机银行渠道:同城跨行汇款按对公划转政府指导价标准八折收取,异地跨行汇款按对公划转政府指导价标准九折收取,中行内转账免费。

中行将服务客户永远放在首位。该行通过网点厅堂向社会公开客户服务事项、客户服务监督电话、开户服务负面清单以及开户指引。同时在行政审批专区,为企业提供证照自助打印服务,加快企业开户

建设银行南通分行:拓展广度和深度,营造良好服务环境



建设银行南通分行坚持优化服务和风险防控相结合,多措并举在全辖持续优化企业账户服务。

以客户为本优化开户流程。在企业开户环节,建设各营业网点采取差异化尽职调查方式,对于初创企业、居家办公等特殊群体,尽量按照最低限度身份核实要求简化证明材料。同时,利用科技手段为企业客户提供便利,客户可通过工商全链通、微信、网上银行、手机银行等多个渠道预约开户,建行即刻启动线上尽职调查和反洗钱数据筛查,有效节约时间。此外,建行还积极推动电子证照开户等环节运用,加快与地方政府企业开办“一网通办”平台对接,将银行开户服务延伸到企业注册登记全流程。

简易开户提升服务效能。针对部分小微企业由于成立时间短,在申请开立企业银行账户时尚未开展经营活动或尚无固定经营场所的情况,建行积极推动小微企业简易账户开户服务,全辖122个对公网点全面具备简易开户服务能力,小微企业比照简易流程先申请开户,30个工作日内完善后续资料,尽调通过的即可办

理收付款业务。此外,建行还将统一印制的企业账户服务标准、资费标准、办理时限、咨询服务电话等信息在各个对公网点醒目位置进行张贴公示,主动接受社会监督,确保服务标准有公示、业务投诉有回应,全力提升客户体验。

减费让利保护客户权益。建行于2021年9月对账户及柜面收费标准进行优化,实现对所有单位结算账户自动免收开户手续费,四部委口径小微企业和个体工商户单位结算账户免收账户管理费,取消收取支票工本费、挂失费,以及本票和银行汇票的手续费、工本费、挂失费,等等,用实际行动推进普惠金融战略,让更多客户享受政策红利。

建行不断提升服务效能。针对部分小微企业由于成立时间短,在申请开立企业银行账户时尚未开展经营活动或尚无固定经营场所的情况,建行积极推动小微企业简易账户开户服务,全辖122个对公网点全面具备简易开户服务能力,小微企业比照简易流程先申请开户,30个工作日内完善后续资料,尽调通过的即可办

邮储银行南通市分行:用实际行动为账户服务保驾护航

邮储银行南通市分行积极落实党中央、国务院“放管服”改革以及“六稳”“六保”重大决策部署,响应人民银行“支付为民、开户不难”的工作要求,坚持以客户为中心,用实际行动为账户服务保驾护航,进一步提高账户服务满意度。

邮储银行南通市分行320家网点均支持个人简易开户服务功能,方便流动群体就近开户。2021年,该行共开立412419户个人结算账户,其中为异地人员开立共计78681户。50家全能功能网点均支持小微企业简易开户服务质效,强化银行账户业务风险防控,根据“谨慎开通、按需限额”的原则实施客户分类分级管理,综合评估客户及账户业务风险,及时采取与账户风险等级相适应的管控措施,明确告知客户两种服务模式在开户资料提供、账户功能配置以及后续管理审核措施等差异,供客户自主选择办理。客户了解情况后,当天就成功办理了简易



开户。邮储银行南通市分行严格落实四部委关于小微企业、个体工商户支付手续费降费要求,不断提高金融服务质效,切实支持实体经济发展。针对小微企业、个体工商户提供开户费减半降费措施,从根本上减轻小微企业运行成本,激发经营活力,服务实体经济高质量发展。

为进一步保障客户账户资金安全,邮储银行南通市分行不断完善客户风险管控措施,完善监测模型,提高风险管理能力,持续推进涉案账户倒查,存量账户清理和新增账户排查。通过进社区、校园、养老院、企业等向农民工、老年人、青少年等特殊群体进行针对性宣传,切实增强人民群众防诈骗意识和能力,从而阻断不法分子涉诉涉赌资金链条。

兴业银行南通分行:优化服务,全力提升企业获得感



企业开户服务水平不断改进,努力提升客户服务满意度,全面营造惠企利民的良好营商环境。

及时更新服务标准,提升服务透明度。该行积极落实“三公开”工作要求,及时更新全辖各营业网点的企业账户服务“三公开”公示内容,定制服务标准宣传海报,印制宣传单页《企业银行账户开户手册》,在各机构营业大厅及对公柜台摆放,供企业客户了解该行企业账户开户的各项业务流程和账户业务的常见问题,提升服务透明度。

加强分类分级管理,提高账户服务效率。结合客户所处行业、企业规模、经营情况等,该行各客户实行分类分级风险管理,根据企业开户目的、用途等,综合客户账户身份识别情况,提供开户“便捷”和“简易”开户两种服务。对于企业急需开立账户等特殊情况,在审核无误后,先办理开户,落实好尽职调查工作。通过不断开非柜面业务等方式有效控制账户风险,并根据客户经营情况变化,历史交易金额大小、临时性需求等情况,动态、合理地调整账户功能,满足客户正常合理的银行账户服务需求。

落实支付降费措施,践行惠民利企工作。该行积极响应相关工作部署和要求,及时调降有关支付服务项目收费标准,落实各项优惠政策措施,服务于改善民生事业发展。该行通过营业网点、官方网站、手机银行等多种渠道公示降费措施,主动做好客户服务工作,将减费让利工作落到实处。2021年,该行累计为小微企业、个体工商户等减费让利达114万元。

抓好学习教育培训,提升专业服务能力。近年来,该行通过组织全辖营运条线全体员工、企金客户经理、厅堂服务人员等开展“优化企业账户服务”专题培训,“兴农”系列课程专题学习、企业账户管理应知应会知识测试等活动,普及优化企业银行账户服务和加强账户风险防控的各项知识,增强全行各相关岗位员工优化企业开户服务的专业水平与服务意识,业务素养和服务能力均有了显著提升。

优服务、防风险、重效率,优化企业账户服务,落实惠民利企措施,履行金融机构社会责任是南通兴业的共识,也是我们以自身行动优化本地营商环境应尽的义务!”该行运营管理部负责人张梅表示。

渤海银行南通分行:持续实践支付为民,深入优化账户服务

渤海银行南通分行积极统筹做好银行账户优化服务和风险防控工作,切实践行“支付为民开户不难”工作理念,多举措提升账户开户服务质量,激活市场主体活力,提高广大公众对银行账户服务的满意度和获得感。

简化流程提升开户需求满意度。该行严格按照“两个不减、两个加强”工作要求,着力推行差异化客户尽职调查方式,简化辅助证明材料要求,让数据“多跑腿”,让群众“少跑腿”,提升事中事后账户风险管理能力,以账户服务为切入口,账户风险为抓手,全面推行简易开户服务流程,通过精简客户身份识别程序,开户账户功能与客户身份核验程度、账户风险匹配度,满足流动就业人群与小微企业账户的账户使用需求,即开即用的银行账户。

线上线下提升优化账户服务质量。该行利用总行开发的微信小程序预约功能,通过智能识别、快速检索等技术手段,实现企业证照信息自动录入等功能。

能,企业用户不到5分钟即可完成线上开户预约。

该行还实现网点开立一站式服务,前置客户资料预审核及客户身份识别工作,客户到达网点后,仅需完善资料核对、加盖印章等手续,即可完成开户,切实解决了企业开户等待时间长、柜面操作繁琐的问题。

技术升级提升账户服务体验。该行已实现单位银行结算账户电子营业执照认证功能,企业在开户时可以使用电子营业执照,不仅增加开户的便利度,还进一步提高账户业务处理效率及管理水平。企业通过手机出示电子营业执照授权码即可办理开户业务,开户账户功能与客户身份核验程度、账户风险匹配度,满足流动就业人群与小微企业账户的账户使用需求,即开即用的银行账户。

该行通过“跨行代发”功能,让流动就业人群可以使用银行账户作为工资账户,实现跨行代发工资,有效解决个人工资卡开卡难的问题。渤海银行南通分行各网点均支持了个人账户异地开户、补换卡、

账户升级、销户等功能,减少了个人客户因异地学习、工作、生活等原因新开立银行账户,实实在在地提升了账户服务体验度。

南通农商银行:以“五聚力”,实现账户服务“五个度”



聚力“一站式”服务,助推开户全程“加速度”。南通农商银行升级园区、商圈周边的8家营业网点,设立“企业开办一站式”服务专区,以“金融+政务”方式延伸服务内涵。申请人通过“自助取证一体机”最快可在0.5个工作日内办理企业开办的所有手续,最大限度降低企业开办成本。截至2022年2月,共计50家小微企业享受该行“企业开办一站式”服务。

聚力流程简化,提升开户服务“便捷度”。以“风险为本”为前提,按照“银行自主、客户自愿”原则,综合小微企业开户业务急迫程度,可提供的开户证明文件、账户功能需求以及客户身份核验程度等,通过精简尽职调查服务的业务模式,该行77家营业网点全部能够为小微企业提供简易开户服务,从根本上解决了部分小微企业开户难的问题。2021年,南通农商银行共为小微企业成功开办账户3510户。

聚力降低成本,扩大降费政策“普惠度”。该行加强对小微企业和个体工商户的扶持力度,提高账户服务项目费用的优惠和减免措施。2021年9月30日起,针对所有新开立的基本存款账户均免收开户手续费。截至今年2月,共计减免开户手续费8.36万元。此外,南通农商银行不收取账户管理费、网银开通费等与客户相关的管理费用。

聚力风险防控,提升账户存续“安全感”。该行严格执行客户身份识别义务,保证开户资料的真实性和完整性,提升尽职调查工作质效,把好账户开户的准入关。全面、真实、动态掌握客户情况,审慎客观对客户进行分级分类,为客户提供差异化的金融服务。在账户业务存续期间,持续加强对账户交易时间、交易对手、IP地址、资金流动特征等维度日常监测,对异常账户必要时采取适当的控制措施,做到及时发现风险、识别风险、防范风险。

聚力优化宣传,提高客户体验“满意度”。该行严格落实账户公示咨询监督机制,统一公示账户服务标准、资费标准,办理时限、负面清单等内容,确保开户资料“一次告知”,银行开户“一次办好”,提高小微企业开户便利度及透明度。以营业网点为主阵地,利用现有机具、公告栏等设施,多渠道广泛展示防范网络诈骗相关知识及安全提示,深入开展进企、进社区、进村组、进市场,以及线上直播等宣传活动,营造依法合规开户和使用账户的良好氛围。