

中国人民银行太原中心支行

并银函〔2021〕19号

人民银行太原中心支行关于省政协十二届四次会议经济建设类第0578号提案的答复

民盟省委：

贵单位《加快推进企业登记信息银税共享的建议》提案收悉，针对提案中提出的意见建议，太原中心支行向全省银行业金融机构发放调查问卷，进行了针对性的非现场调研，并将相关情况反馈贵单位。3月25日至26日邀请贵单位参政议政部负责人和提案人一同赴民生银行太原分行、建设银行山西省分行进行了实地调研。结合调研情况，现答复如下：

一、全省银行业金融机构企业银行账户服务情况

(一) 线上线下业务流程不断优化融合。

取消企业银行账户行政许可以来，全省各银行业金融机构积极响应，针对客户差异化、便利化业务需求，通过线上线下相结合方式不断优化流程，持续改善客户体验。如：工商银行通过在微信、官方网站、手机 APP 等渠道发布企业便捷开户、便捷变更流程，有效整合客户线上预约、线下处理流程，对接工商注册信息，实现让“数据多跑路、客户少跑路”，柜面业务处理时间压缩至 40 分钟左右，客户体验显著提高；招商银行将客户填单、智能风控、反洗钱尽调、业务审核和产品选择等功能统一整合至客户线上申请流程，有效提升客户业务办理便利性；地方性商业银行通过 APP 应用和微信支持客户线上业务预约，缩短客户业务申请环节。

（二）开户资料管理较为规范。

从客户提供资料来看，目前全省各银行业金融机构在为企业开立银行账户时较为一致。以开立企业基本存款账户为例。开户时，客户仅需提供营业执照正本、法人或负责人身份证件、企业章程（股东会决议）、公章、财务专用章、法人名章等即可办理，若由代理人代为申请的，还需提供代理人身份证件以及授权书；开立一般存款账户的，还需提供公函以及基本存款账户信息。从业务凭证和协议来看，各银行业金融机构均需要客户签署《开立单位银行账户申请书》《单位税收居民身份声明文件》《非自然人客户受益所有人信息采集表》和《单位结算账户综合服务协议》四类凭证或协议，相关凭证和协议除政策性银行以及部分地方性商业银行以外，均实现自动打印，客户无需填写，仅加盖印章即

可。为减少客户多次往返补充资料，各银行在营业网点均摆放有开户资料清单等公示资料，并通过短信、微信公众号等提示客户携带相关资料明细。

（三）打击涉赌涉诈违法犯罪工作持续深入。

自开展打击治理电信网络新型违法犯罪和跨境赌博资金链工作以来，各银行抓落实、严排查，有效遏制了犯罪分子通过企业账户实施违法犯罪的高发态势。

一是应用新技术提升全生命周期管理有效性。如：工商银行、建设银行积极使用信息技术，针对涉案账户特征，研发投产新的风险监测系统，不断提升账户全生命周期管理有效性。工商银行通过机器人流程自动化（RPA）技术，每日筛查涉案账户线索，通过数据比对，将新涉案账户线索第一时间发送营业网点进行账户管控和增强型尽职调查，极大提高了涉案账户发现管控及时性。

二是严防新开账户涉案。针对新开账户以及孵化园、无实际经营地址的客户，各银行通过实地调查，严格审查客户开户意愿真实性，通过设置非柜面支付控制，有效控制新开账户涉案风险。

三是定期回访持续强化账户后续管理。如：中国银行建立新开立账户后前两个月回溯制度，要求客户经理每月电话回访客户经营情况，营业网点核查客户交易情况，对可疑账户及时采取相应限制措施。

四是通过业务培训和社会宣传积极营造风险防范氛围。各银行通过涉案账户特点分析，加强从业人员风险防范和识别能力，

发放宣传资料、进社区宣传、知识讲解等方式，广泛开展电信网络诈骗等违法犯罪宣传，讲解出租、出借账户危害，积极营造全社会风险防范氛围。

（四）客户投诉处理机制日趋完善。

全省银行业金融机构高度重视企业客户服务诉求管理工作。如：工商银行设置专人管理机制，在大厅公示值班行长联系电话，便于解答客户的咨询和诉求，及时解决客户难题。农业银行在网点醒目位置公开咨询投诉电话，并及时接听，对通过95599客服反馈回来的投诉，第一时间处理并反馈结果。民生银行通过严格落实“首问责任制”“一把手责任制”及“业务主管部门协同制”“行长督办”等投诉处理机制，进一步加强分行投诉管理和处理工作的统筹性和联动性，有效提升客户投诉处理效率和质量，维护了金融消费者的合法权益。

二、关于贵单位提出的有关建议，我们将积极采纳，进一步做好相关工作

（一）继续提高银行账户服务透明度。公开企业开户服务事项，要求银行根据《优化营商环境条例》做好企业开户服务标准、资费标准和办理时限公开。实行开户全流程跟踪管理，要求银行全流程管理开户，向客户提供了解账户开立办理进度查询服务，复核延长客户身份审查期限或拒绝开户的情形。

（二）进一步建立健全银行账户分类分级管理机制。要求银行按照“风险为本”原则实施银行账户分级管理，针对不同客户

类型及风险特征设定不同账户功能并动态调整。

(三) 进一步提升银行账户业务办理便利度。充分利用金融科技提升银行账户服务水平，鼓励银行推动电子营业执照和电子印章在银行账户开户等环节应用，最大程度精简客户提供纸质开户证明文件环节。提升异地办理账户业务的便利度，鼓励银行网点委托同一法人的其他分支机构完成面签或者上门核实，减少客户异地办理银行账户业务成本。

(四) 进一步健全银行账户服务长效机制。一是畅通银行账户服务咨询投诉机制。要求银行公示服务监督电话，明确客户投诉管理流程、责任部门和处理期限，确保投诉及时答复、妥善解决。二是持续开展银行账户服务宣传。要求银行通过多种渠道和方式，加强账户管理政策和优化服务措施正面宣传引导。三是完善银行账户服务质效考核体系。要求银行定期开展内部账户服务质效评估，推动建立质量为本的银行账户管理体系。四是建立常态化监督机制。依托全省银行账户自律机制，建立银行账户服务常态化监督机制，形成发现问题、分析整改、效果复查环环相扣的闭环监督体系。

人民银行太原中心支行将认真贯彻落实党中央、国务院、人民银行总行和省委、省政府关于改善营商环境的各项工作部署和要求，切实夯实银行业金融机构企业账户管理主体责任，提升全省银行账户服务水平，为推动全省社会经济发展贡献力量。

如贵单位对以上答复有意见，敬请反馈。

感谢贵单位对金融工作的关心和支持，并欢迎提出更多宝贵意见。

2021年5月19日