优化企业开户服务

——原则坚定性和手段灵活性的统一

为积极响应中国人民太原中心支行的号召，优化企业开户服务，提高企业开户效率，缩短企业开户时间，切实增强金融服务实体经济能力，推动改善营商环境，晋商银行优化了企业开户流程，在保证开户审核的有效性下，不断提高自身服务质量，真正的在改善营商环境上贡献一份绵薄之力。在做到原则坚定性的前提下，运用多种灵活手段，提高客户的满意度。

1. **保证原则坚定性**

（一）坚持指导思想

深入贯彻落实党的十九大精神，坚决按照党中央、国务院关于深化商事制度改革、优化营商环境的总体要求，充分认识优化企业开户服务对于方便企业开展生产经营活动的重要意义，按照提高效率与防范风险并重的思路，进一步优化企业开户流程，提升客户体验，提高企业开户效率，缩短企业开户时间，强化企业开户管理和风险控制，切实增强金融服务实体经济能力。

对企业开户的管理与服务，对企业自身的发展，对银行的秩序经营，乃至对整体营商环境都有莫大的意义。在此情况下，银行作为企业开户的中介和平台，应按照党和政府会议精神的指示，合理合规的调整自身的管理服务意识和管理服务能力，做到坚持指导思想不摇，做到合法、合规。

（二）贯彻基本原则

一是“了解你的客户”原则。在有效识别企业身份、落实银行账户实名制、防范企业开户风险的基础上，不断优化企业开户服务。二是综合施策原则。以方便企业开户为中心，综合采取业务、技术等各种措施，优化企业开户服务。鼓励采取信息化手段，提高开户审核、资料传递等效率，让数据多跑路、企业少跑路，提高企业开户效率。三是注重实效原则。最大程度压缩企业开户时间，加快企业开户速度，提高企业对开户服务满意度。

在坚持指导思想的基础上，应当贯彻基本原则，保证对企业开户审核的有效性，避免出现不必要的风险，企业开户的相关法律、人民银行相关的部门规章制度做到熟知，并能够灵活使用，结合目前不断更新的科技水平，在合法合规的前提下，提高管理水平和服务质量，增强客户的满意度。

**二、提高手段灵活性**

（一）展开主题宣传活动

以晋商银行和平南路支行为例，通过多种方式提高开户的管理与服务。本次宣传活动重点宣传了该行在优化企业开户服务方面采取的措施、创新做法以及取得的成果；重点解读了人民币银行结算账户管理办法等账户管理制度，引导自觉遵守银行账户管理政策；结合市场环境，宣传加强企业开户审核在打击洗钱、电信网络诈骗等违法犯罪活动方面的重要作用。

活动期间，晋商银行和平南路支行网点利用电子显示屏滚动播放“优化企业开户服务、推动改善营商环境”宣传标语，在网点营业厅张贴宣传海报，向企业客户发放宣传折页等。同时结合客户回访、账户年检、贷后管理等工作，向企业有关人员等进行了宣传。

（二）推广电子渠道和其他方式预约开户

通过晋商银行官网，手机银行APP，乃至微信公众平台，客户都能了解到开户所需的资料和开户的流程，然后选择和平南路支行开户，并联系到和平南路支行账户管理员，确定开户的具体时间和其他的要求。这无疑大大减少了客户来银行的次数，并提高了办理业务的质量，确保客户能在最短的时间完成开户。

（三）提高企业开户审核效率

晋商银行减化单位核准类账户开户资料提交流程，努力争取做到实现人民银行与网点一对一无缝衔接，业务交接时间缩减2倍左右，大大提高账户业务效率。和平南路支行也积极响应晋商银行服务山西经济环境的的战略，在营业网点设立对公开户专窗。对于单位开户，晋商银行不收取任何服务性质费用。并不断创新与本地企业经营特点相契合的支付结算产品，减免企业询证费用，努力提升企业开户服务广度和深度。

（四）前中后台分工合作，加快业务办理效率

晋商银行和平南路支行上下齐心协力、分工明确，账户管理员辅助客户完成开户前资料提交、填写与核实工作，网点柜员负责业务操作，分行作业中心成员完成业务审核。精细化分工管理进一步降低客户业务等待时间，强化业务质效，提升客户体验。

晋商银行和平南路支行将进一步提升企业开户服务的广度和深度，确保优化企业开户服务各项措施落到实处，切实优化整个开户流程，为客户提供便捷、优质的服务。在坚守原则的基础上，运用多种灵活的手段提高自身在开户方面的管理和服务能力。

 晋商银行和平南路支行

 王利康