

中国人民银行福州中心支行办公室文件

福银办〔2021〕211号

中国人民银行福州中心支行办公室关于印发 《福建省进一步优化银行账户服务 强化账户 风险防控工作方案》的通知

人民银行省内各市中心支行、福州各县（市、区）支行，国家开发银行福建省分行、各政策性银行福建省分行、各国有商业银行福建省分行、兴业银行、各股份制商业银行福州分行、邮政储蓄银行福建省分行、各城市商业银行（福州分行）、各外资银行福州分行、福建华通银行、福建省农村信用社联合社：

为深入贯彻落实党中央、国务院有关决策部署，根据人民银

行工作要求，人民银行福州中心支行制定了《福建省进一步优化银行账户服务 强化账户风险防控工作方案》（见附件）。现印发给你们，请认真组织落实。

执行过程中如遇问题，请及时联系人民银行福州中心支行支付结算处。联系人：林同华，联系电话：0591-88010568。

附件：福建省进一步优化银行账户服务强化账户风险防控工作方案

中国人民银行福州中心支行办公室

2021年9月17日

附件

福建省进一步优化银行账户服务 强化账户风险防控工作方案

为进一步贯彻落实党中央、国务院“放管服”改革要求，助力福建省营商环境持续改善，充分发挥账户支持企业服务实体经济发展的作用，提升人民群众对银行账户服务的满意度和获得感，有效遏制电信网络诈骗、跨境赌博违法犯罪，切实保护人民群众财产安全和合法权益，制定本工作方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实党中央、国务院“放管服”改革和做好“六稳”“六保”工作决策部署，以及习近平总书记关于打击治理电信网络违法犯罪工作重要指示精神，强化政治意识和责任意识，充分发挥职能优势，按照银行账户管理“两个不减、两个加强”的总体要求，统筹做好银行账户优化服务和风险防控工作，进一步激发市场主体活力，推动经济社会持续健康发展，维护人民群众财产安全。

二、基本原则

（一）坚持担当为先。提高政治站位，全面落实账户管理主体责任，主动发现和改进银行账户服务和风险防控中存在的问题，多措并举提升银行账户服务和管理水平。

（二）坚持两手齐抓。做到该坚持的风险防控原则要坚持，该满足的正当合理账户服务需求要满足，既要提供多样化、有温度的账户服务，保障金融消费者账户开立和使用的合法权益，持续提升账户服务质效，也要完善以账户质量和风险防范为导向的管理理念，强化账户全生命周期管理，建立健全账户风险责任分担机制，持续提高账户风控水平。

（三）坚持长效为基。构建账户服务和风险管理长效体系，持续强化业务、监督和考核机制建设，形成工作合力，保障账户管理机制持续平稳运行，不断巩固账户管理成果。

三、工作目标

一是贯彻落实党中央、国务院“放管服”改革要求，助力福建省营商环境持续改善，充分发挥账户支持企业服务实体经济发展的作用，切实解决小微企业、个体工商户、流动务工人员等群体开户问题，账户服务投诉量显著下降。

二是全面贯彻落实现任总书记关于打击治理电信网络违法犯罪工作重要指示精神，推动福建省银行打击治理电信网络诈骗和跨境赌博工作见实效，涉案账户数量显著下降。

四、工作措施

（一）健全银行账户管理机制

1. 成立账户工作领导专班。2021年9月底前，省内各银行业金融机构（以下简称银行）成立由分管行领导任组长的银行账户工作专班，统筹账户服务和风险防控工作；制定本行“优化银

行账户服务 强化业务风险管控”工作方案，明确优化银行账户服务、打击治理电信网络诈骗和跨境赌博违法犯罪的内部职责分工；健全矩阵式账户管理体系，横向加强业务、运营、风险等行内相关部门间的统筹合作和相互制衡，纵向加大对下级行尤其是基层网点的监督指导，形成账户管理合力。

2. 完善风险责任分担机制。2021年9月底前，银行划清账户风险管理事前事中事后责任链，明确行内各层级和各部门的任务分工，不得将所有账户风险管理责任全部传导至网点一线开户环节。鼓励银行探索建立账户管理尽职免责清单，给予一线柜面人员一定宽容度。

（二）提升存量账户使用效能

3. 支持跨行代发业务。2021年9月底前，银行支持高校毕业生和农民工等流动就业群体使用本人存量银行账户作为工资卡账户，鼓励省内各银行支持跨行代发工资，不因发放工资强制要求个人在本行新开立账户，不把开立工资卡作为对公账户开户的前提。

4. 便利账户异地使用。2021年底前，银行完善网上银行、手机银行、自助机具等多样化账户服务渠道，为客户提供个人银行账户异地开立、变更、使用、补换卡、类别升降级、功能调整、销户等全生命周期便利化服务。鼓励在有效防控风险前提下通过人脸识别等方式远程激活长期不动户，减少客户因异地学习、工作、生活等原因新开立账户。

（三）强化分类分级管理机制

5. 建立分类分级管理体系。2021 年底前，银行针对不同客户类型及风险特征设定差异化账户功能，审慎与客户约定账户非柜面业务交易限额和验证方式，并根据客户正常合理需求或临时需求，及时进行动态调整。对需延迟开通部分账户功能或功能受限的客户，应明确告知其受限情况和后续功能升级办理要求。对于风险等级较高的客户，应强化客户身份识别措施，审慎作出拒绝开户决定。对延长客户身份审查期限或拒绝开户的，应开展行内复核，并向客户说明有关原因及相关依据。在 2021 年底前，建立健全完善的账户分类分级管理体系。其中，小微企业和个人分类分级管理可按照《福建省小微企业银行账户分类分级管理行业规范（试行）》《福建省个人银行结算账户分类分级行业规范（试行）》（见附 1、2）执行。

6. 提升客户身份核验效率。2021 年 10 月底前，银行根据本行客户风险分类分级管理要求，细化各风险等级客户的身份识别措施。不“一刀切”要求客户提供辅助证明资料，不向客户提出不合理或超出必要限度的身份核实要求。鼓励借助闽政通 App、通信运营商 App、公共事业服务公众号等应用，与市场监管、公安、税务、社保、公积金、通讯运营商、地方政务服务等部门合作，利用多方信息交叉核验客户身份，减少对小微企业和流动就业群体等单位和个人提供辅助证明资料的要求。鼓励在合法、正当、必要的前提下通过银联、清算总中心等账户信息验证渠道核

验客户在他行的有关信息，相关开户银行应提供及时有效的验证信息，确保不增加客户负担。

7. 推行银行账户简易开户服务。2021 年底前，银行按照“风险为本”原则，为小微企业、个体工商户、流动就业群体等单位和个人提供简易开户服务，精简辅助身份证明资料，加强后台数据核实，账户功能设置应与客户身份核实程度、账户风险相匹配。应制定银行账户简易开户服务业务管理制度，做好系统升级，加强对下级行的业务指导和管理，2021 年底前，全面推广简易开户服务业务。

（四）提升银行账户服务标准

8. 跟踪管理开户服务全流程。2021 年 9 月底前，银行对企业开户预约、客户尽职调查、柜面开户办理等环节进行全流程跟踪管理，掌握全行各网点、各类企业开户业务办理进度，及时以适当方式向客户发送办理进度提示，为企业提供账户开立办理进度查询服务，将开户时长从受理客户预约至完成开户压缩至 3 个工作日（除企业自身原因造成的延误除外）。

9. 改善特殊群体银行账户服务。2021 年 9 月底前，银行提升老年人、行动不便或者无自理能力等特殊群体的金融服务水平，聚焦银行卡开立、社保卡金融功能激活、养老金支取等与社会民生息息相关的高频业务场景，通过建立绿色通道、优化机具功能、提供向导服务或上门服务等方式，提升服务质量，消除支付领域“数字鸿沟”。

10. 公开账户服务事项。2021年9月底前，银行严格按照《优化营商环境条例》要求，可根据《企业开户“三公开”标准模板》（见附3），通过官方网站、手机银行、公众号、营业网点等渠道，准确、规范、清晰公开企业账户服务标准、资费标准和办理时限。

11. 编制账户开户指引手册。2021年9月底前，银行详细介绍企业和个人银行开户所需材料、办理流程、服务资费、办理时限、账户功能，对身份核实流程、与风险防控相关的账户功能设置以及需要客户配合或者后续可能会影响客户使用账户等常见开户问题进行回答。鼓励银行针对流动就业人员、无业人员、大学生、孤寡老人等特殊群体，编制个性化银行账户服务手册。持续通过营业网点、微信公众号等渠道在线上、线下宣传开户指引手册，让社会公众充分了解银行开户政策和流程。相关标准可参照《小微企业银行账户业务工作手册》（见附4）、《小微企业银行账户服务客户手册》（见附5）执行。

12. 建立开户负面清单。2021年9月底前，银行根据《银行账户开户负面清单指引》（见附6），认真梳理本行银行账户内部制度、系统功能、业务流程及工作机制等方面存在的不合理情况，建立本行开户服务负面清单制度并向社会公示负面清单，保障服务标准有公示、开户预约有对接、业务办理有时限、业务投诉有回应。跟踪负面清单执行情况，做好实施效果评估，根据客户投诉、客户评价、政府意见等，及时调整负面清单条款、内

容。

13. 提升金融科技服务水平。2021年10月底前，银行积极通过网上银行、手机银行、微信公众号等电子渠道预约开户服务，推动电子营业执照和电子印章在银行账户服务全生命周期中的应用；积极推行电子化填单，支持客户在线提交开户证明文件进行银行初审，最大程度精简柜面提交纸质开户证明文件资料、填写表格及签章次数。鼓励银行在有效识别客户身份前提下支持线上办理银行账户变更和撤销。

（五）加强账户风险防范

14. 履行责任告知义务。2021年9月底前，银行在营业网点公示并在办理开户业务时告知开户申请人买卖、出租、出借银行结算账户等违法违规行为的法律责任和惩戒后果，并经本人签名确认。在所有非柜面渠道转账操作界面设置防范电信网络新型违法犯罪提示。

15. 严格预留联系方式对应关系。2021年9月底前，银行核查个人银行账户预留联系方式所有人信息，对于预留联系方式所有人与开户申请人不一致或者多人使用同一联系方式的，强化客户尽职调查，核实客户真实开户意愿和账户用途。对于预留联系方式为近亲属或监护人等合理情形的，应确保业务正常办理。

16. 审慎重要事项变更业务。银行审慎办理个人银行账户换卡、补卡、重新激活、II类III类账户升级、增加或变更预留电话等业务，核实账户历史交易是否存在涉赌涉诈可疑特征，频繁开

户、销户、换卡、补卡等可疑行为。

17. 强化风险防控措施。2021年9月底前，银行进一步健全客户身份信息核验渠道，持续提升身份识别质量。综合分析涉案和可疑账户特征，持续优化账户交易监测流程和指标，定期开展账户风险防控效果评估。发现存在异常的，审慎调整向单位和个人提供的相关账户服务。鼓励在非柜面转账、取现等业务环节在合法、正当、必要的前提下应用人脸识别等生物识别技术。积极利用生物识别、实时视频、卫星定位等技术，开展上门核实、法定代表人或负责人面签等工作。对于小微企业、个人账户开户后一定时间无交易的，再次启用账户时需重新核验使用人身份。

18. 开展账户风险排查。银行做好做实存量账户风险排查整治，重点排查“一人多卡（户）”、“长期不动户”等账户风险情况，稳妥开展可疑账户核实处置。定期开展账户动态复核，根据客户风险状况及时调整客户风险等级并采取适当的账户控制措施。

19. 加强涉赌涉诈人员排查。省内各级人民银行协调所在地公安机关，不定期发布涉诈涉赌风险提示、断卡行动涉案线索，通报涉诈涉赌高危人员名单、断卡行动涉案账户清单。银行应根据公安机关通报的风险提示、涉案线索，及时重新识别本行涉诈涉赌高危人员，并根据尽职调查结果调整客户风险等级，采取相适应管控措施。涉诈涉赌高危人员申请开立银行账户的，应强化客户尽职调查，加强开户审核，审慎办理。

20. 严格涉案账户责任追究。银行认真开展涉案银行账户倒查和延伸排查，从客户身份识别、开户审核、限额管理、交易监测、风险管控等环节，查摆银行账户开立和管理中存在的问题，及时弥补风险漏洞，严肃追究失职责任。省内各级人民银行对银行倒查和延伸排查情况开展监督指导。发现具有系统共性的问题，应编写银行账户风险管控问题案例，报送至人民银行福州中心支行支付结算处。

（六）建立账户服务监督长效机制

21. 开展银行账户服务调查。2021年10月底前，省内各级人民银行应积极联合地方政府相关部门，通过问卷调查、满意度评价、电话回访等方式，开展大小微企业、个体工商户、市民群众的银行账户服务满意调查，科学设置调查内容，合理选取调查群体，客观评估调查结果。对于企业、群众反映强烈的服务问题，应督促银行加紧逐项优化、整改。

22. 强化培训宣传机制。2021年10月底前，银行建立健全培训宣传机制，将优化账户服务取得的成效、买卖账户的危害和惩戒措施作为宣传重点，通过多种渠道持续开展宣传。区分不同人群开展精准宣传，推进宣传“入村、入校、入企业”。要加强对客户经理、柜员、客服等人员的培训，确保其熟练掌握账户业务相关政策，提高员工接待客户业务咨询、处理客户投诉的能力。

23. 健全咨询投诉机制。2021年8月底前，银行在官方网站、营业网点、手机银行、微信公众号等渠道设立银行账户服务咨询

投诉专栏，在营业网点公示本网点、上级管辖行及当地人民银行分支机构的账户业务服务监督电话。对客户咨询投诉的问题，应全面了解情况，摸清摸准症结所在，做到快速反应、有问必答、有诉必复，扎实解决账户开立和使用中存在的问题。

24. 完善考核评价机制。银行健全以账户质量和风险防控为导向，兼顾小微企业开户数量合理增长的账户业务考核机制，不得单纯考核账户开户数量、非柜面业务签约量和结算业务量。建立完善内部监督评价系统，对下级行和业务部门建立奖惩问责机制。上级行至少每半年对企业和个人银行结算账户内控制度执行、业务办理、风险管理等情况开展一次监督检查。

25. 强化账户全生命周期管理。2021年10月底前，银行建立事前事中事后“一体化”的账户全链条管理机制。事前利用多种渠道和方式加强客户身份审核，要求客户承诺合法合规使用账户。事中对账户实名使用、非柜面业务交易金额和特征等动态评估，加强涉诈涉赌交易识别管控。事后加强对存量账户的排查清理和涉诈涉赌账户的责任倒查。

26. 建立银行账户服务暗访监督机制。银行加大对基层网点的检查督查力度，掌握基层网点和业务人员落实账户管理政策情况和效果，及时纠正制度执行偏差。人民银行分支机构建立常态化暗访机制，并建立暗访台账，以访促改、以访代训，紧抓开户服务“前沿阵地”不放松。

- 附：1. 福建省小微企业银行账户分类分级管理行业规范（试行）
2. 福建省个人银行结算账户分类分级行业规范（试行）
3. 企业开户“三公开”标准模板
4. 小微企业银行账户业务工作手册
5. 小微企业银行账户服务客户手册
6. 银行账户开户负面清单指引

附 1

福建省小微企业银行账户风险分类分级管理行业规范（试行）

维度	指标	指标特征	评分标准	汇总分值与额度对应关系		
				汇总分值	风险等级	非柜面交易额度
简易账户	基础开户资料	营业执照、法定代表人身份证（授权经办人身份证、授权书）真实、完整、合规、一致	20	分值<25（含）	高	0， 或日累计<0.5万元（含）， 月累计<10万元（含）
	法定代表人（单位负责人）开户意愿核实	开户意愿真实，目的明确，且对企业基本情况清楚		25<分值<35（含）	较高	日累计<5万元（含）， 月累计<100万元（含）
客户行业	行业固定资产要求	轻资产行业：信息咨询、软件开发、电子商务、金融服务等	10	35<分值<55（含）	中	日累计<15万元（含）， 月累计<300万元（含）
		中资产行业：贸易、运输、仓储、娱乐、餐饮、批发零售等	20	55<分值	低	日累计<100万元（含）， 月累计<2000万元（含）
		重资产行业：建筑、制造等	30	注： 1. 简易账户得分与其他维度得分不可加总； 2. 在本表限额标准之外，需要对企业账户限额另行确定的，开户银行应报上级行审批。 3. 本限额指最高限额，各银行网点需根据实际情况在本限额内确定具体每个账户的限额； 4. 非柜面业务指无需在银行柜面办理的银行账户主动交易业务，包括但不限于网银、手机银行、快捷支付、POS交易、自助设备取款转账等。		
经营程度	无经营	办公现场无经营特征，无法提供经营情况材料	0			
	经营前准备阶段或具有真实经营意图	根据办公场所是否具有设备、物料，企业是否已为员工代缴社保等综合判断	30			
	已正常经营	根据办公场所是否具有设备、物料，企业是否已为员工代缴社保，是否有商务合同，银行账户是否有经营性交易流水等综合判断	60			
技术控制	交易风险技术控制手段	在非柜面交易环节启用人脸识别等生物特征技术	5			
一票否决事项	账户交易	存在异常交易，经核实后确认可疑	暂停非柜面/只收不付			
		账户开立后6个月内无交易	暂停非柜面			
	账户信息	企业或预留银行的企业法定代表人（单位负责人）、财务负责人发生变更但，经银行通知后未及时办理账户信息变更手续且无合理理由	暂停非柜面/只收不付			
		预留银行的法定代表人（单位负责人）、财务负责人等企业人员身份信息到期，经银行通知后未及时办理企业银行账户信息更新手续	中止业务（不收不付）			
	账户行为	频繁变更登录终端或登录IP地址位于涉诈高风险地区，经核实后无法排除可疑	暂停非柜面/只收不付			
		未按规定反馈对账或对账结果不一	暂停非柜面/只收不付			

		致	
		该账户涉案	中止业务（不收不付）
		企业其他账户或法定代表人（单位负责人）其他企业账户涉案，且未配合开展本账户身份核实	暂停非柜面
		企业相关人员列入公安机关出租、出借、出售、购买银行账户惩戒名单，且仍在惩戒期内	暂停非柜面
		查实存在假冒他人身份或虚构代理关系开立银行账户	暂停非柜面 5 年
		企业被列入“严重违法失信企业名单”	不收不付
		查实企业注册地址不存在	不收不付
		企业已撤并、解散、破产、关闭，被注、吊销营业执照	只收不付并通知销户

附 2

福建省个人银行结算账户分类分级行业规范（试行）

维度	指标	指标特征	评分标准	汇总分值与额度对应关系			
				汇总分值	风险等级	非柜面交易额度	
开户环节（了解你的客户）	开户意愿核实	开户意愿真实，开户目的明确，开户理由合理	10	分值<25（含）	高	日累计<0.5万元（含），月累计<10万元（含）	
	身份识别	身份证件真实有效、开户申请人与身份信息一致、预留手机号码实名制及其与开户申请人身份信息一致	10	25<分值<40（含）	中	日累计<1万元（含），月累计<20万元（含）	
交易环节	非柜面业务	非面对面方式开通 I 类银行结算账户非柜面支付功能	0	40<分值	低	日累计<3万元（含），月累计<60万元（含）	
		个人仅凭有效身份证件申请开通非柜面支付功能	5	注： 1. 在本表限额标准之外，需要对个人账户限额另行确定的，开户银行应报上级行审批。省级管理行应逐级确定审批额度上限； 2. 本限额指最高限额，各银行网点需根据实际情况在本限额内确定具体每个账户的限额； 3. 非柜面业务指无需在银行柜面办理的银行账户主动交易业务，包括但不限于网银、手机银行、快捷支付、POS 交易、自助设备取款转账等。4. 第十七条非柜面支付是指个人银行账户通过网上银行、手机银行渠道办理的资金支付业务，购买理财以及签约水、电、燃气、暖气、通信、税款、社会保险等代扣代缴业务除外。			
		个人除提供有效身份证件外，还可提供本市（县）户口簿、居住证、社会保障卡、社保缴纳证明、水电煤缴费证明，或者手机号码实名制且入网满一年等辅助身份证明材料之一	15				
个人除提供有效身份证件、辅助身份证明材料外，还可提供收入证明、资产证明、银行结算账户交易流水等证明文件之一的，银行可结合客户资金结算需求，与其合理约定非柜面业务支付限额	20						
特别关注事项	一票否决事项	开户理由不合理 拒不配合客户身份识别 有组织同时或者分批开户 被公安机关认定为出租、出借、出售、购买银行账户或者支付账户的个人及相关组织者，假冒他人身份或者虚构代理关系开立银行账户或者支付账户的个人，惩戒期限未届满的 开户业务与客户身份明显不符 有明显理由怀疑客户开立账户存在账户买卖或者从事违法犯罪活动的 无民事行为能力或者限制民事行为能力，且无法定代理人或者人民法院、有关部门依法指定人员代办的	不得开立个人账户				

		法律法规明确可拒绝开户的其他情形	
审慎开通事项		频繁开销户、多次办理挂失补卡、存量账户激活，且主动要求开通非柜面支付功能的	审慎开通个人账户非柜面支付业务
		被公安机关认定为出租、出借、出售、购买银行账户或者支付账户的个人及相关组织者，假冒他人身份或者虚构代理关系开立银行账户或者支付账户的个人，惩戒期已满的	
		预留手机号码未实名或者与开户人身份信息不一致	
		开通非柜面支付功能理由不充分	
		预留手机号码无法联系	
		存在其他异常情形的	

附 3

企业开户“三公开”标准模板

开户服务标准

我行为企业法人、非法人企业、个体工商户（以下统称企业）提供开立企业账户服务。我行将对企业提交的开户证明文件的真实性、完整性、有效性和合规性、开户申请人与证明文件所属人一致性、企业基本存款账户唯一性进行审核，对企业开户意愿的真实性进行核实。

开户证明文件清单

	基础性证明文件	备注
基本存款账户	1. 营业执照 2. 法定代表人有效身份证件	1. 出具预留银行印鉴章；2. 如授权非法定代表人办理，还需提供授权书和经办人有效身份证件。
一般存款账户	1. 营业执照 2. 法定代表人有效身份证件 3. 基本存款账户开户许可证或信息表 4. 借款合同或办理其他结算需要说明	
*小微企业凭以上材料可以办理简易开户业务		

辅助性证明文件（企业自愿提供）

企业/法人的房产证明、经营许可证、水电燃气等公共事业费用、社保、税务缴款单证等

其他监管部门要求文件

1. 控股股东、最终受益人有效身份证件
2. 大额联系人有效身份证件
3. 预留印鉴人有效身份证件
4. 其他需要的资料

开户办理时限：

1-3 个工作日（从预约开户之日起至完成账户开立）。

企业账户自正式开立之日即可办理资金收付业务。

开户资费标准:

***元人民币。

网点账户服务投诉受理专线: ***

支行账户服务投诉受理专线: ***

银行服务热线: ***

人民银行福州中心支行投诉受理专线: 0591-88010568

银行分行
二〇二一年*月*日

附 4

小微企业银行账户业务工作手册
(2021年9月版, 银行员工持有)

中国人民银行福州中心支行 编

目 录

第一部分 小微企业银行账户业务服务标准.....	22
一、开户证明文件清单.....	22
二、办理时限.....	22
三、银行开户收费标准.....	22
四、小微企业银行账户服务模式.....	23
第二部分 小微企业账户服务问答口径.....	23
一、能否开户.....	23
二、开户时长与费用.....	23
三、开户手续.....	23
（一）简易开户程序（以开立基本户为例）.....	24
（二）普通开户程序.....	25
四、开户警示.....	27
五、其他问题.....	27
第三部分 投诉监督电话.....	31

第一部分 小微企业银行账户业务服务标准

一、开户证明文件清单

	基础性证明文件	备注
基本存款账户	2. 营业执照 2. 法定代表人有效身份证件	1. 出具预留银行印鉴章；2. 如授权非法定代表人办理，还需提供
一般存款账户	1. 营业执照 2. 法定代表人有效身份证件 3. 基本存款账户开户许可证或信息表 4. 借款合同或办理其他结算需要说明	授权书和经办人有效身份证件。
*小微企业凭以上材料可以办理简易开户业务		

辅助性证明文件（企业自愿提供）
企业/法人的房产证明、经营许可证、水电燃气等公共事业费用、社保、税务缴款单证等
其他监管部门要求文件
1. 控股股东、最终受益人有效身份证件 2. 大额联系人有效身份证件 3. 预留印鉴人有效身份证件 4. 其他需要的资料

二、办理时限

1-3 个工作日（从预约开户之日起至完成账户开立）。

企业账户自正式开立之日即可办理资金收付业务。

三、银行开户收费标准

***元人民币。

四、小微企业银行账户服务模式

(一) 简易账户服务 (详见问答口径)

(二) 普通账户服务 (详见问答口径)

第二部分 小微企业账户服务问答口径

一、能否开户

1、我们企业刚注册，还没有开始经营，没有办公场所/没有工作人员/没有办公设备/在家办公/不方便接待银行上门核实/急需一个对公账号，可以申请开户吗？

答：您好，我行可以为您办理开户。

二、开户时长与费用

2、开立企业银行账户需要多长时间，多少费用？

答：从您预约到完成开户最长不超过3个工作日。我行开户费用**元。

三、开户手续

3. 申请开户的预约方式有哪些？

答：我行可以通过多种渠道进行开户预约申请：一是通过我行官网、微信公众号、手机银行客户端等线上方式进行预约申请；

二是可以直接来我行营业网点提出开户申请。

4. 企业开户必须预约吗？

答：企业开户可以不用预约，您可直接携带开户资料来我行柜台办理开户。但为确保减少您临柜排队等候时间，我们建议您先预约。您看是否需要现在给您办理预约？

（一）简易开户程序（以开立基本户为例）

5. 在你们银行申请开户要什么材料？

答：您只要提供营业执照、法定代表人身份证件正本，我行可以立即通过简易开户程序为您开立简易账户，如果您不是法定代表人，请您再补充提供法人授权书和您的身份证件正本。（提示：对于大额核实人证件、控股股东证件、最终受益人证件、预留印鉴人证件等，应根据客户实际情况请客户配合提供，并向客户解释此类证明文件属于其他监管部门要求，且需要在开户时提供）

如果您今天没有携带开户材料，我可以为您预约一个时间，您按预约的时间直接来就可以办理开户，无需排队等候。（提示：预约时间必须在3个工作日内）。

6. 简易账户有什么功能？

答：简易账户可以通过银行柜面正常办理资金收付，您还可签约缴纳公共事业费（包括缴纳税款、社会保险费用以及水、电、燃气、暖气、通信及其他公共事业费用等）。如您后期确有需要，

可向银行申请调整账户功能或提高非柜面支付额度。银行将结合客户风险、资金交易等，评估账户功能与客户实际经营情况、账户风险程度的匹配性后，对账户功能或非柜面支付额度进行合理调整。

7. 简易开户流程为什么要限制我的非柜面转账限额？

答：简易开户服务是指经您自主选择，精简辅助身份证明材料，为您的企业快速开立功能相对简单的企业账户，以满足您的企业开业和基本金融服务需求。后续如您有实际业务需求，可向我行提出申请，调整非柜面转账限额。

8. 选择简易开户后，还能申请调高网银交易限额吗？

答：您通过简易程序开户后，可以随时向我行申请开立对公网银、手机银行、单位结算卡等产品。我行将在接受申请后3个工作日内安排人员到您的企业开展包括上门核实在内的相关尽职调查。根据尽职调查的情况，为您重新核定网银、手机银行、结算卡的交易限额。

（二）普通开户程序

9. 简易账户限额不能满足我们公司的要求，我们还是希望在申请开户的时候一起申请更高的对公网银交易权限，需要什么手续？

（1）【结合问答1，客户有经营场地且愿意配合上门核实】

答：如您要申请较高的对公网银，我行将在3个工作日内为

您完成开户手续，我们需要对您企业的实际经营地址进行上门核实，开展相关尽职调查，并根据尽职调查结果为您核定对公网银的交易限额。

您是否方便提供一下经营地址，我为您预约上门核实的时间（提示：预约时间必须在2个工作日内）。上门核实后，我行和您再确认到店办理开户手续的时间（提示：从客户开户预约到完成账户开立必须在3个工作日内）。

（了解客户开户目的、经营情况、网银交易限额的诉求）您是否愿意提供一些辅助证件，将有助于您提高网银交易限额。例如：企业或法人的房产证、经营许可证、各类公用事业费、税务、社保的缴纳单证等（提示：应按企业愿意提供的辅助证明材料审慎核定非柜面交易限额。客户暂时无法提供相关辅助证明材料的，不得强制要求客户提供）。

我行对公网银收费**元/年。

（2）【结合问答1，客户没有经营场地或拒绝配合上门核实】

答：请问您企业目前经营情况怎样，您本次开户主要用途是什么，您对于企业经营资金支付的需求是什么，您能否提供一些辅助材料，将有助于您提高网银交易限额。我行将根据收集到的上述信息为您核定账户网银交易限额。（请根据企业愿意向我行提供的辅助证明材料审慎核定非柜面交易限额。客户暂时无法提供相关辅助证明材料的，不得强制要求客户提供）

10、申请开户要法人亲自来办吗？

答：不用法人亲自办理。可以出具授权书委托企业的其他人员办理。我行可通过远程视频等方式向法定代表人核实开户意愿。

11、账户开立后能马上使用吗？

答：您的账户在完成开立的当天就可办理资金收付。我行没有存款、交易金额的要求。

四、开户警示

12. 请您依法依规使用账户，不得出租、出借、出售账户，不得将账户用于电信诈骗、跨境赌博以及其他违法犯罪活动。如您被公安机关认定有非法出租、出售账户等行为，我行将对该账户实施5年内暂停非柜面业务的惩戒措施，并对您采取5年不予新开户的惩戒措施。如您将账户用于为非法平台收款等违规行为，我行将视监测和核实情况对您的账户采取暂停非柜面业务等控制账户交易措施。

五、其他问题

13. 企业开户有没有存款、交易金额的要求？

答：我行无此类要求。

14. 我是外地企业可以在你行开立账户吗？

答：可以开户。我行会根据客户实际情况综合判断开户的真实性和合理性，不会随意拒绝异地客户开户。

15. 是不是只能上门核实后才可以受理我公司的开户申请？

答：不是的。根据您的实际情况，我行可根据您提供的基础性开户证明文件办理公司开户。当然，如在此基础上，您能够自主向我行提供更多开户证明文件，或配合开展上门核实，将有利于提升您的账户功能等级。

16. 法人授权经办人办理开户时，如法定代表人未提供有效身份证件原件能否办理？

答：根据人民币银行结算账户管理办法规定，法人授权他人办理开户的，除出具相应的证明文件外，还应出具其法定代表人授权书及其身份证件，以及被授权人的身份证件。因此，原则上要求客户提供法人身份证件原件。

17. 单位法定代表人对公司经营情况不了解，且无合理解释的情况下能否开户？

答：如果公司在经营过程中涉及到违法违规，那么法定代表人作为公司主要负责人有可能承担：（1）民事责任：如公司成为被执行人后，法人代表人会被限制高消费和限制出行。（2）行政责任：如企业在存超范围经营、抽逃税款、抽逃注册资金、隐匿财产逃避债务等情形的，法定代表人作为主要负责人可以给予行政处分、罚款。（3）刑事责任：如我国《刑法》规定生产销售伪劣产品罪、逃税罪、非法经营罪等罪名中，除了对单位进行处罚外，还可能追究作为直接负责的主管人员的法定代表人的刑事责任。如您对公司经营情况不了解，为保护您自身的合法权益，建议您暂缓办理开户。

18. 为什么你们拒绝给我开户？

答：根据中国人民银行《关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》（银发〔2016〕261号）和《关于进一步加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》（银发〔2019〕85号）要求，为了加强对异常开户行为的审核，有下列情形之一的，我行可能无法为您开户：（1）通过您的有效身份证件无法识别您的身份信息，需要您提供辅助证件，但拒绝配合的；（2）有明显理由怀疑您开立企业银行账户从事账户买卖或违法犯罪活动的；（3）对于被全国企业信用信息公示系统列入“严重违法失信企业名单”，以及经银行核实单位注册地址不存在或虚构经营场所的；（4）被公安机关实施5年内不得新开银行账户的。（5）法律法规规定的其他情形。

19. 贵行会在什么情况下对企业账户采取控制措施，包括哪些情形，采取什么控制措施，需要企业注意哪些事项？

答：一是您的账户开立后6个月内无交易，我行将对您的账户暂停非柜面交易。

二是我行如发现您的账户存在异常交易，经核实确认可疑的，有权对您的企业账户采取措施。措施包括暂停账户非柜面业务、限制账户交易规模或频率、对账户采取只收不付控制、不收不付控制、撤销账户。

三是您的企业被撤销、解散、宣告破产、关闭、被注销、吊销营业执照或工商管理部门不再换发已到期营业执照或被列入

严重违法失信企业名单的，我行开户网点将对账户采取只收不付措施。

四是您的企业更换名称或者法定代表人等，在我行通知前来办理变更手续后，未及时办理变更且无合理理由的，为了切实保证您的账户资金安全，我行将对您的企业账户采取交易控制措施。

五是您的单位开户证件或者企业法定代表人（单位负责人）有效身份证件即将或已经到期，在我行通知更换证件后前来办理更新手续，但未及时办理且无合理理由的，我行将对您的企业账户采取中止业务措施。

六是公安机关认定您的企业银行账户属于电信网络诈骗涉案账户，如该账户开立在我行，我行将终止该涉案账户所有业务。对于您名下其他企业开立在我行的账户，我行需要您在3日内来我行柜面重新核实身份，否则，将暂停您名下其他企业银行账户非柜面业务。

七是公安机关认定您有出租、出借、出售、购买银行账户或支付账户，或组织他人实施以上行为，假冒他人身份或虚构代理关系开立银行账户或支付账户，我行将对您的相关企业银行账户实施5年内暂停非柜面业务措施。

以上措施主要是为了保护您的企业银行账户资金安全和合法权益，同时维护社会公众利益。

20. 若账户已被贵行采取了控制措施，可以申请解除控制吗？

答：若您的账户是因为长期无交易或可疑交易被我行采取控

制措施，您可配合我行开展身份识别工作，我行进一步核实企业有关信息后，可将账户恢复至控制前状态。

若您的企业账户是由于证照超期、企业信息发生变化等原因，未及时到我行处理造成账户被控，您可及时到我行办理相关手续。经我行核实后，将及时解除对账户的控制措施。

若您的账户是由于被公安机关认定涉嫌出租、出借、出售银行账户或参与电信网络违法犯等原因，被采取交易控制且却因信息有误的，您可向当地公安机关提出异议，我行将按要求进行解除控制处理。

第四部分 投诉监督电话

****网点账户服务投诉受理专线：*******

****支行账户服务投诉受理专线：*******

****银行服务热线：*******

人民银行福州中心支行投诉受理专线：0591-88010568

附 5

小微企业银行账户服务客户手册
(2021年9月版, 客户持有)

***银行**分行 编

目 录

一、开户证明文件清单	34
二、办理时限	34
三、银行开户收费标准	34
四、小微企业银行账户服务模式	34
（一）简易账户服务	34
（二）普通账户服务	35
五、友情提醒	35
六、投诉监督电话	36

一、开户证明文件清单

	基础性证明文件	备注
基本存款账户	3. 营业执照 2. 法定代表人有效身份证件	1. 出具预留银行印鉴章；2. 如授权非法定代表人办理，还需提供授权书和经办人有效身份证件。
一般存款账户	1. 营业执照 2. 法定代表人有效身份证件 3. 基本存款账户开户许可证或信息表 4. 借款合同或办理其他结算需要说明	
*小微企业凭以上材料可以办理简易开户业务		

辅助性证明文件（企业自愿提供）
企业/法人的房产证明、经营许可证、水电燃气等公共事业费用、社保、税务缴款单证等
其他监管部门要求文件
1. 控股股东、最终受益人有效身份证件 2. 大额联系人有效身份证件 3. 预留印鉴人有效身份证件 4. 其他需要的资料

二、办理时限

3 个工作日（从预约开户之日起至完成账户开立）。
企业账户自正式开立之日即可办理资金收付业务。

三、银行开户收费标准

***元人民币。

四、小微企业银行账户服务模式

（一）简易账户服务

1. 简易账户有什么样的开立程序

企业只要提供营业执照、法定代表人身份证件正本，我行可以立即通过简易开户程序为您开立简易账户，如果经办人不是法定代表人，需再补充提供法人授权书和您的身份证件正本。（提示：对于大额核实人证件、控股股东证件、最终受益人证件、预留印鉴人证件等，可根据企业实际情况提供）

2、简易账户有何功能

简易账户可以通过银行柜面正常办理资金收付，您还可签约缴纳公共事业费（包括缴纳税款、社会保险费用以及水、电、燃气、暖气、通信及其他公共事业费用等）。如您确有需要，我行可为您的企业开通每日不超过 0.5 万元且每月不超过 10 万元的非柜面交易额度。

（二）普通账户服务

普通账户有什么样的开立程序。对于普通账户，银行采取上门核实等尽职调查措施（具体措施由开户银行视客户情况确定），我们需要对您企业的实际经营地址进行上门核实，开展相关尽职调查，并根据尽职调查结果为您核定对公网银的交易限额。我行将在 3 个工作日内为您完成开户手续。

五、友情提醒

请您依法依规使用账户，不得出租、出借、出售账户，不得将账户用于电信诈骗、跨境赌博以及其他违法犯罪活动。如您被

公安机关认定有非法出租、出售账户等行为，我行将对该账户实施 5 年内暂停非柜面业务的惩戒措施，并对您采取 5 年不予新开户的惩戒措施。如您将账户用于为非法平台收款等违规行为，我行将视监测和核实情况对您的账户采取暂停非柜面业务等控制账户交易措施。

六、投诉监督电话

****网点账户服务投诉受理专线：*******

****支行账户服务投诉受理专线：*******

****银行服务热线：*******

人民银行福州中心支行投诉受理专线：0591-88010568

附 6

银行账户开立负面清单指引

一、不得要求初创或小微企业提供与存续时间长或大型企业相同的经营情况资料。

二、不得强制要求小微企业提供与其经营业态、经营阶段明显不符的开户证明材料。

三、不得将已经实际开展经营活动作为初创企业开户条件。

四、不得未经综合判断，直接以企业集中登记地作为注册地址、以自有或租赁房屋作为经营地址、办公物料较为简单、雇佣人员较少等理由拒绝开户。

五、不得以办公场所较为简单、没有企业门牌 LOGO、雇佣人员较少等理由拒绝企业开户。

六、不得未经综合判断，简单以企业为异地注册、企业法定代表人居住地为异地等理由拒绝开户。

七、不得未经区分企业客户风险程度，一刀切采取上门尽职调查措施。

八、不得仅因业务量大或人员紧张，导致企业客户开户预约排队时间过长或延长开户审查期限过长。

九、不得仅因新开账户待激活、预留印鉴未启用等银行内部流程原因，导致客户账户开立后过长时间内无法启用。

十、不得一刀切延迟账户开通非柜面业务的时间，不得仅根据企业性质、规模等简单设置统一的账户非柜面业务限额。

十一、不得强制要求企事业单位员工在本行新开立工资卡。

十二、不得未经区分个人客户风险程度，一刀切要求出示辅助身份证明资料。

十三、不得未经综合判断，简单以个人户籍所在地为异地、无固定住所、流动就业、待业等理由拒绝开户。

十四、不得未经综合判断，简单以个人无法提供居住证、暂住证、工作证明、纳税或社保缴纳记录等辅助身份证明材料等理由拒绝开户。

十五、不得未经综合判断，简单以手机号码实名使用时间短、当地居住时间短等理由拒绝开户。

十六、不得未经综合判断，简单、片面套用可疑特征拒绝为客户提供开户服务。

十七、不得出于客户成本收益等因素而拒绝开户。

十八、不得未经说明理由及用途，要求客户提供相关开户资料。

十九、不得要求客户存入大额存款、达到一定经营规模或绑定销售相关产品及服务作为开户附加条件。

二十、不得违反“一次性告知补正原则”，反复要求客户补充提供开户资料。不得通过设置复杂繁琐的开户审核或尽职调查程序规避或减轻事中事后风险管理责任。

抄 送：人民银行总行。

内部发送：许加银副行长, 办公室、支付结算处、法律事务处。

中国人民银行福州中心支行办公室

发 2021 年 9 月 17 日印
