**关于优化银行开户服务 切实解决群众“办卡难”和小微企业“开户难”的通知**

银保监办发〔2021〕132号

各银保监局，各大型银行、股份制银行：

为践行以人民为中心的发展思想，落实《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81号）、《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》（银保监发〔2019〕38号）、《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（银保监会令2019年第3号）有关要求，进一步优化银行开户服务，解决群众“办卡难”和小微企业“开户难”问题，保护金融消费者合法权益，经银保监会同意，现就有关事项通知如下：

一、统筹风险防控和优化服务。银行办理开户业务时，应当以便民服务为基本宗旨，充分利用技术手段，优化办理流程，持续识别客户身份。明确前中后台各部门职责，采取差异化服务措施，实施账户分类分级管理。

二、银行对个人和小微企业（含个体工商户，下同）开展客户身份识别，应当优化相关信息系统，有效对接政府有关部门信息资源，充分利用公安、市场监管、民政、税务、移民管理以及其他公开渠道获取的相关信息，减少需客户自行提供的证明材料，让数据“多跑路”、群众“少跑腿”。

三、保障消费者受尊重权。银行应当结合各地风险防控形势，合理设置辅助身份证明材料适用范围和条件，细化辅助身份证明材料使用规则。充分考虑异地打工人员、灵活就业人员、高校毕业生等群体实际现状，不得“一刀切”要求额外提供居住证、工作证明、三个月至一年不等的社保记录和实名制手机号等证明材料。

四、保障消费者公平交易权。对于开户用途合理且无明显理由怀疑开户从事违法犯罪活动的小微企业，银行应当予以开户。加快推行小微企业简易开户服务，根据企业需求，设置与客户身份核实程度、账户风险等级相匹配的账户功能，相应地适当简化辅助证明材料要求。通过实施账户分类分级管理，强化开户后的实地回访、账户动态监测等手段防控风险，不得仅以员工少、企业主户口不在本地、公司经营地址与个人住址相同、公司尚未开业、未在银行存够足额资金等理由，拒绝为小微企业开户。

五、保障消费者自主选择权。银行不得在开户时，强制个人或小微企业购买理财、保险、结构性存款等金融产品，或者强制接受其他金融服务。不得将账户功能、开户办理时间与客户购买金融产品或服务挂钩，变相强制捆绑销售。

六、保障消费者知情权。银行应当在官方网站、营业网点内公开个人和小微企业开户所需证明材料的种类、依据和用途等信息。对确需补充提供其他证明材料或依据有关规定无法办理开户的，应当说明理由，并做好解释工作。

七、保障消费者信息安全权。银行在开户时收集消费者个人信息应当遵循合法、正当、必要原则，不得超出法律、法规规定和消费者授权范围使用个人信息。

八、银行应当着力提升消费者开户服务体验。采取在线预约、在线填单、合并单证等措施，提高线上线下办理方式协调性，减少重复确认环节，提高服务便捷性。

九、银行应当妥善处理群众“办卡难”和小微企业“开户难”相关投诉，定期开展情况分析，重点研究流程设计是否合理、所需证明材料是否必要、综合风险评估方法是否科学等。发现问题的，及时开展溯源整改。

十、各银保监局应强化对当地银行办理开户业务的监督指导。对群众“办卡难”和小微企业“开户难”相关投诉开展督查，推动银行进一步增强消费者权益保护意识，优化开户服务，重视消费者诉求，提升满足群众金融需求能力和服务实体经济质效。

中国银保监会办公厅

2021年12月21日

信息来源：

<https://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=1024970&itemId=925>