563--中国人民银行关于做好小微企业银行账户优化服务和风险防控工作的指导意见

中国人民银行上海总部，各分行、营业管理部，各省会（首府）城市中心支行，各副省级城市中心支行；清算总中心；国家开发银行，各政策性银行、国有商业银行，中国邮政储蓄银行，各股份制商业银行；中国银联：

为进一步贯彻落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革的决策部署，优化营商环境，推进电信网络诈骗和跨境赌博资金链治理，统筹做好优化小微企业银行账户服务和风险防控工作，提升银行账户管理质效，切实解决小微企业开户难问题，现提出如下意见。

**一、优化银行账户开户流程**

（一）采取差异化的客户尽职调查方式。银行业金融机构（以下简称银行）应当在“了解你的客户”基础上，遵循“风险为本”原则确定对小微企业（含个体工商户，下同）客户尽职调查的具体方式，不得“一刀切”要求客户提供辅助证明材料，不得向客户提出不合理或超出必要限度的身份核实要求。

（二）推行小微企业简易开户服务。银行应当按规定审核小微企业开户证明文件，对开户用途合理且无明显理由怀疑开立账户从事违法犯罪活动的，应予以开户。根据小微企业需求可以提供简易开户服务，简化辅助证明材料要求，加强后台数据核实，账户功能设置应当与客户身份核实程度、账户风险等级相匹配。后续可根据客户尽职调查情况，升级账户功能。鼓励银行于2021年底前参照《小微企业银行账户简易开户服务业务指引》（附件1），在前期试点基础上完成全面推行简易开户服务。

（三）利用科技手段提升企业银行账户服务水平。鼓励银行开通小微企业开户预约服务电子渠道。支持小微企业在线提交开户证明文件，最大程度精减纸质材料、减少填表及签章次数。积极推动电子营业执照和电子签章在银行账户开立等环节的应用。鼓励在有效识别客户身份前提下支持线上办理小微企业银行账户变更和撤销业务。

（四）推动银行开户与企业开办联动合作。鼓励银行加快与企业开办“一网通办”平台对接，为小微企业提供预约开户服务。各银行应于2021年底前完成支持北京地区和上海地区分支机构实现与当地“一网通办”平台对接。鼓励有条件的地区和银行与市场监管部门开展政银合作创新服务。

**二、提升银行开户服务透明度**

（五）公开开户服务事项。银行应当落实《优化营商环境条例》关于向社会公开开设企业账户的服务标准、资费标准和办理时限的规定，区分账户开户费用和其他服务费用，落实小微企业账户服务费减免规定。鼓励银行事前充分告知企业开户所需材料、开户流程、账户风险管理以及法律责任等，账户开立成功时明确告知企业开户时间和开户费用。

（六）公开开户服务负面清单。鼓励银行深入梳理并排查与小微企业客户身份识别无关或与评估账户潜在风险不相称、不合理的业务办理流程和服务行为，参照《小微企业银行账户开立服务规范负面清单指引》（附件2），向社会公示本银行账户服务负面清单，接受社会监督。

（七）公开账户服务监督电话。鼓励银行在网点醒目位置公示本网点、上级管理行和当地人民银行分支机构三级咨询投诉电话。明确账户服务投诉处理流程、责任部门和处理期限。鼓励配备具有专业知识的业务人员负责账户业务咨询，加强业务培训，统一答复口径。

（八）跟踪管理开户服务全流程。银行应当跟踪小微企业开户全流程进度，以适当方式及时向企业发送开户进度提示信息、提供开户进度查询服务。探索建立异常开户复核制度，对延长开户审查期限、强化客户尽职调查或拒绝开户等予以复核，并向客户说明理由。

**三、加强银行账户风险防控能力**

（九）强化账户全生命周期管理。银行应当建立健全小微企业银行账户事前事中事后全生命周期管理机制。事前利用有效数据交叉核实客户身份，由客户承诺合法合规使用账户；事中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对涉诈涉赌账户的责任倒查。

（十）建立账户分类分级管理体系。银行应当在2021年底前建立小微企业银行账户分类分级管理体系，根据行业特征、企业规模和经营情况等，提供与客户身份核实程度、账户风险等级相匹配的账户功能，审慎与客户约定非柜面业务，并合理设置非柜面渠道资金转出限额、交易笔数、验证方式等，可根据客户正常合理需求或临时需求、账户风险情况等进行动态调整。

（十一）识别并管控涉诈涉赌账户。银行应当结合涉诈涉赌账户特征持续完善风险监测模型，将开立和交易存在异常情况的账户纳入重点监测范围。对监测发现并经核查无法排除的涉诈涉赌可疑账户，依法依规、区分情形及时采取适当控制措施，并移送当地公安机关。

（十二）持续开展涉案账户核查。支持银行对公安机关移送的涉案账户开展倒查，关联排查涉案企业及其相关人员开立的其他银行账户，对可疑账户采取适当控制措施。鼓励建立涉案账户定期分析制度，查找风险防控漏洞并完善风险防控体系。

**四、建立银行账户管理长效机制**

（十三）完善企业银行账户质效考核机制。银行应当持续健全以账户服务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业绩考核指标体系。原则上银行小微企业新开户全年增幅不低于其展业范围内同期新注册市场主体增幅。银行以适当方式主动公开小微企业开户情况。

（十四）明确涉案账户责任划分。支持银行厘清小微企业涉案账户事前事中事后风险防控责任，建立内部全链条责任追究制度，分清各环节、各部门、总行与分支机构风险防控责任，不能简单将全链条风险责任全部压在银行网点和柜面开户环节。

（十五）建立银行账户质量管理机制。人民银行分支机构、银行探索建立常态化监督检查、服务暗访、服务质效统计监测、咨询投诉处理等小微企业账户管理质量保障机制。探索开展开户时间、开户费用、账户增长率、开户服务满意率、账户涉案率等监测分析。

（十六）加强宣传。人民银行分支机构、银行应当对企业财务人员等重点人群、买卖账户高发人群、小微企业等开户难投诉群体，分类重点宣传依法开立和安全使用账户、优化账户服务措施和风险防控政策。

**五、工作要求**

（十七）统一思想认识。人民银行分支机构、银行应当将优化小微企业银行账户服务作为落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革的决策部署，服务实体经济、优化营商环境的重要举措，有效解决小微企业开户难点和堵点。2021年底前完成相关制度设计、系统改造、流程再造，保障各项工作措施落到实处。

（十八）加强部门沟通协作。人民银行分支机构、银行应当加强与当地市场监管部门、公安机关等的沟通协作，根据商事制度改革和涉案账户特征及时调整银行账户服务要求和风险防控策略，最大程度减少因风险防控对正常银行账户服务产生的不利影响。

执行过程中如遇重大问题，请及时报告人民银行。

附件：1．小微企业银行账户简易开户服务业务指引

　2．小微企业银行账户开立服务规范负面清单指引

中国人民银行

2021年10月9日

附件1

小微企业银行账户简易开户服务业务指引

第一章总则

第一条为优化银行账户服务，建立健全账户分类分级管理体系，有效解决小微企业开户难问题，根据《中华人民共和国反洗钱法》、《人民币银行结算账户管理办法》（中国人民银行令〔2003〕第5号发布）、《企业银行结算账户管理办法》（银发〔2019〕41号文印发）等规定，制定本指引。

第二条银行业金融机构（以下简称银行）为小微企业（含个体工商户，下同）提供简易开户服务适用本指引。

本指引所称简易开户服务是指银行根据《人民币银行结算账户管理办法》等规定审核小微企业开户证明文件后，简化辅助证明材料要求，开立账户功能与客户身份核实程度、账户风险等级相匹配的银行基本存款账户，满足客户开户需求。

第三条银行提供简易开户服务应当遵循“风险为本”原则，履行反洗钱、反恐怖融资、反逃税义务，落实账户实名制，按照客户身份核实程度、账户风险等级合理设置账户功能，建立事前承诺、事中监测和事后管理机制，有效识别、评估监测和控制账户业务风险。开户环节发现有明显可疑特征的，不适用简易开户服务。

第四条银行应当建立健全账户分类分级管理体系，重点通过限制非柜面业务加强账户事中事后风险防控，结合小微企业行业特征、企业规模和经营情况等综合确定账户功能。

第五条银行应当向客户充分宣讲简易开户政策，明确告知客户根据其当前提供的有关情况开立账户，账户功能与当前客户身份核实程度、账户风险等级匹配，由客户自主选择是否接受简易开户服务，后续可根据客户尽职调查情况，升级账户功能。银行应当向客户说明后续需配合尽职调查，以及需要补充提供的材料。

第二章简易开户服务程序

第六条银行应当公示简易开户服务流程，明确简易开户所需材料、客户身份核实程序以及制度依据等，确保小微企业法定代表人或负责人等了解简易开户程序及相关制度规定。

第七条银行提供简易开户服务，需向客户宣讲依法使用银行账户的法律法规和相关制度，在开户申请书或协议的醒目位置告知出租、出借、出售银行账户的法律责任和惩戒措施，由小微企业法定代表人、负责人或授权代理人对合法开立和使用银行账户进行承诺并在开户申请书或协议上签字（签章）确认。

第八条银行提供简易开户服务，应当采取有助于核实客户身份的方法，依据客户提交的必需证明文件，以及愿意提供的其他辅助证明材料，了解客户经营情况、开户用途、资金支付需求。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。

第九条银行应当依据所收集的客户信息，以及客户身份核实程度，结合客户经营情况、开户用途等与客户约定账户功能，审慎开通非柜面支付、单位结算卡等业务并设定交易限额，确保账户功能与客户身份核实程度、账户风险等级相匹配。

第十条银行应当科学、审慎判断客户异常开户情形，建立拒绝开户复核机制，确保拒绝开户理由合理充分，并向客户做好解释说明。

第十一条银行应当对简易账户进行识别管理，建立跟踪服务机制，根据客户需求补充完成客户身份核实后可视情况升级账户功能，确保银行账户服务满足客户正常经营的支付需求。

第三章内控与管理

第十二条银行应当制定简易开户服务制度，包括但不限于开户材料、开户审核、账户功能设置及升级等，并报当地人民银行分支机构备案。银行对下级机构制度执行情况进行监督管理。

第十三条银行应将开立和交易异常的简易账户列入重点监测范围，监测相关简易账户资金交易是否存在与电信网络诈骗、跨境赌博等违法犯罪活动有关的可疑情形，对监测发现并经核查无法排除的涉诈涉赌可疑账户，依法依规、区分情形及时采取适当控制措施，并移送当地公安机关。

第十四条银行应当建立简易开户咨询投诉机制，加强对客户经理、柜员和客服等人员的培训，提高客户对账户服务的满意度。

第十五条银行应当建立本银行简易开户服务监督机制，通过梳理管理制度和业务流程、分析客户投诉典型案例、查看业务系统、电话暗访、现场走访、调阅开户材料等方式，督促下级机构特别是基层网点规范办理简易开户服务业务。

第四章附则

第十六条本指引所称非柜面支付是指客户无需临柜即可办理的账户付款业务，包括但不限于通过网上银行、手机银行、网关支付、快捷支付、销售终端（POS）、自助柜员机（ATM）等渠道发起的账户付款业务。

第十七条本指引所称小微企业可按照《中小企业划型标准规定》认定。

第十八条银行为小微企业以外的其他企业提供简易开户服务可参照本指引执行。

附件2

小微企业银行账户开立服务规范负面清单指引

在为小微企业（含个体工商户，下同）提供银行账户服务过程中，银行应当始终遵循“风险为本”原则，综合评估账户风险，采取与账户风险等级相适应的风险防控措施，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。鼓励银行参照本指引制定本银行账户开立服务规范负面清单，并接受社会监督。

**一、不得要求小微企业提供与大中型企业相同的详细、完备的经营情况材料。**

二、不得仅以注册地址为集中登记地、以自有或租赁房屋作为经营地址等理由拒绝小微企业开户。

**三、不得仅以办公场所较为简单、没有企业门牌、雇佣人员较少等理由拒绝小微企业开户。**

四、不得将是否实际开展经营活动作为初创小微企业开立基本账户的条件。

**五、不得仅以小微企业法定代表人或负责人户籍所在地为异地等理由拒绝开户。**

六、不得要求小微企业存入大额存款、达到一定经营规模或绑定销售相关产品及服务等作为开户附加条件。

**七、不得出于成本收益等考虑拒绝小微企业开户。**

八、不得以账户开立成功后待激活、预留印鉴启用等方式影响账户即开即用。