

近年来，民生银行泉州分行积极贯彻“六稳六保”和“放管服”的决策部署，秉承“以客户为中心，为客户创造价值”的服务理念，进一步强化消费者权益保护相关工作，坚决落实优化账户服务各项工作要求，着力提升群众金融服务满意度。

开户服务“三公开”，提升客户体验

该行积极贯彻落实《优化营商环境条例》要求，在营业网点显著位置公示企业开户服务标准、资费标准和办理时限，以及开户网点、管辖行、当地人民银行投诉电话，主动接受社会监督。同时，辖内所有网点均设立小微企业开户专柜及绿色通道，持续通过线上、线下渠道宣传开户服务流程，力争提前触达客户开户需求，避免客户因资料不齐导致多次往返开户网点。

优化服务流程，提升服务效率

民生银行泉州分行通过全面梳理个人账户服务流程，实现“一对一”提供账户基础功能性产品服务，整合多项产品签约流程，解决原有签约多个产品或服务需重复进行客户身份识别、用户验证等问题，在保证客户本人意愿以及现场识别的合规前提下，客户只需进行一次身份证件读取和信息验证，就可完成开卡、签约等联动服务，大幅提升开卡全流程的服务效率。

线上自助预约，线下便捷办理

2017年以来，民生银行泉州分行在辖内分支机构全面推广单位银行结算账户预约开户服务，客户可通过微信公众号自主选择开户网点并上传基础资料。后台提前审核、录入基础信息、预填开户申请书。开户资料经预审无误后，系统自动短信告知客户审核结果及提示临柜办理注意事项。对于未提前预约、直接临柜申请开户的客户，提供现场“一对一”填单服务，有效缓解了开户排队难题。

科技赋能服务，让客户少跑路

一直以来，该行积极探索科技赋能优化单位银行结算账户服务，依托工商，税务等多个平台的数据比对，在进一步防范账户风险的同时，充分应用各类科技手段，引入图像文字自动识别技术，改变原先手动填写信息的方式，提升单位银行结算账户开户效率。通过开户流程的重构实现客户实时查询开户进度、账户资料电子打印等功能，进一步提升了单位客户开户体验，做到让数据多跑路，客户少跑路。

践行支付为民，落实降费让利

民生银行泉州分行认真贯彻落实国务院关于降低支付手续费的工作部署，坚持减费

让利、惠企利民，按照“应降尽降”的原则对客户日常结算相关的支付手续费等进行减免，主要包括小微企业及个体工商户首个结算账户开户手续费和网银工具工本费全免、单位账户管理费和年费全免、对公柜面渠道转账手续费全免等措施，将“我为群众办实事”落到实处。

民生银行泉州分行相关负责人表示，下一步该行将继续坚持账户服务“两个不减、两个加强”的管理要求，持续推动金融科技赋能日常经营服务，努力为金融消费者提供贴心、便捷、用心的金融服务。

来源：民生银行泉州分行