

去年以来，各类破获、堵截电信网络诈骗案例层出不穷，各地公安机关、银行机构更是不遗余力“花式”宣传，目的就是揭露诈骗手法特征、提高公民防范意识、打击犯罪分子嚣张气焰。

在不断深化放管服改革、激活市场主体活力的政策大背景下，企业注册经营门槛持续降低，小微企业市场主体迅速增长，集群注册、居家经营、注册地与经营地分离等多种情形成为小微企业灵活经营新业态特征。基于这样的背景，一些小微企业反映商业银行以风险防控为由提高开户门槛，导致小微企业开户出现“难、慢、烦”的情况。

对于小微企业而言，开户业务是最基础的金融服务，是企业开展经营活动，获取其他各项金融服务的前提。招商银行合肥分行相关负责人表示，对于遵纪守法的小微企业客户，开户并非难事。

为了满足小微企业的合理开户需求，招商银行推出了多种线上申请渠道，客户可通过微信小程序（扫码）、H5（短信链接）或企业APP等渠道进行线上开户申请，应用OCR识别技术的智慧填单可以大幅减少人工填写信息。

据介绍，为进一步提升服务体验，招商银行合肥分行已搭建电子营业执照平台，为持电子营业执照的客户提供了便利，实现企业开户业务纸质营业执照“免携带”、纸质申请书“免填写”，一“点”一“滴”轻松办理企业开户，增强企业客户服务的便捷性、时效性。

同时，招商银行网上银行、手机银行、微信公众号和网点柜面也向公众公开企业开户服务标准、资费标准和办理时限，提高账户服务透明度，通过网点公示企业开户服务三级监督电话，畅通开户业务投诉处理渠道。

值得一提的是，为了破解开户的“难、慢、烦”，给小微企业提供便利，招商银行还专门设立了小微企业开户绿色通道，通过试点的小微企业简易开户程序，即可满足小微企业紧急开户需求，同时大大提高了小微企业开户时效。

总而言之，为做好小微企业客户服务，招商银行合肥分行将优化服务落到每笔开户业务实处，在网点及网络开展多层次宣传，向社会大众宣传优化账户服务的各项举措。

招商银行总行也建立开户满意度调查机制，通过建问卷、筛客户、促回收、重分析、找问题、定方案、跟整改、再回检的闭环工作机制，不断优化服务，提升开户满意度。

为客户提供优质账户服务，是商业银行的义务，将被惩戒的“两卡”违法失信单位拒之门外，则是商业银行的责任。招商银行合肥分行相关负责人表示，只有这样，才能充分维护金融消费者的合法权益，切实保障银行客户的合法资金安全。（倪雪婧）