

# 去银行办业务 带好你的身份证

## 多家银行开展存量存款账户身份信息核实工作

□实习记者 杨晨 报道

本报3月14日讯 近日,市区多家银行开展存量个人人民币银行存款账户身份信息真实性核实工作,使用虚假身份信息开立的个人存款账户将被冻结。按照人民银行的要求,个人人民币存款账户应核实的内容是存款人开户资料中留存的有效身份证件复印件(或影印件,下同),或重新提交的有效身份证件原件上记载的身份信息,主要是姓名、身份证号码、照片。

近日,记者走访市区多家银行了解到,各银行正在加快清理虚

假、匿名账户工作。据建行威海分行工作人员介绍,该行在去年已经开展对个人人民币银行存款账户身份信息真实性进行核实工作。个人客户中,如有证件信息不完整或者个人客户信息变更的情况,需携带本人有效身份证件,到柜台办理证件信息补充或变更事宜。

记者了解到,目前各银行工作进度不一,建行、农行等早在去年就接收并下发相关通知,中国银行3月1日也在其官方网站已发表关于对个人人民币银行存款账户身份信息真实性进行核实的声明,目前只有少数银行还没有发布清理

工作的正式公告。

根据要求,以下两类情形开立的人民币银行账户需参加本次个人身份信息真实性核实

(一)2007年6月30日(含)以前开立且尚未通过联网核查公民身份信息系统核查,或未向公安等身份证件发证部门核实,或未经第二代居民身份证阅读机具鉴别的个人人民币银行存款账户的存款人及其代理人的身份信息。

(二)2007年6月30日以后开立,且开户证明文件为非居民身份证的个人人民币银行存款账户的存款人及其代理人的身份信息。

### 为何以2007年6月30日为界?

据银行业人士介绍,2000年4月1日开始,我国已实施《个人存款账户实名制》,但是由于信息不联网,银行没有技术条件对客户身份进行核查,办卡人仍可持他人证件或者伪造的身份证开户,还可以批量办卡,造成非实名的或者虚假的个人账户。直到2007年6月,央行和公安部正式启动了

“联网核查公民身份信息系

统”,才正式将实名制落实。对此,银行业人士提醒,拥有这些账户的市民需要尽快带着身份证到银行核实,避免注销账户带来不必要的损失。若2007年之后曾经用身份证在银行办理过业务,银行就已经对其进行过身份核查,不会受到此次核查的影响。

# 重员工素质 练服务内功

## 工商银行威海分行打造卓越金融服务,建设客户满意银行

□本报记者 李彦慧

“打造卓越金融服务,建设客户满意银行”是工商银行威海分行贯穿全年服务工作的主线。目前,工商银行威海分行着力在提升服务效率,缩短客户等候时间,提高客户满意度上下功夫,客户投诉进一步下降,威海分行也因此荣获“山东省服务名牌”荣誉称号。服务内功如何练就?工商银行威海分行有自己的“服务经”。

**减少客户投诉,缩短客户排队时间**

在工商银行威海分行日前召开的以提升服务质量为主题的全市服务工作会议上,减少客户投诉和缩短客户排队时间被列为服务工作专项整治的重点,会议上有六

个支行分别介绍了提高服务质量,减少客户投诉,提高工作效率,缩短客户等候时间,加强客户服务评价器管理,提高客户满意度和客户分流,自助设备管理等各方面的经验。好的工作方法及时扩大分享,工商银行威海分行在内部形成“争一流服务”的氛围。

记者了解到,工商银行威海分行设立了“服务动态”平台,按月度对全辖客户投诉情况、客户排队情况、客户满意度进行分析通报,对全行员工的优秀服务案例和各支行创新的服务工作经验进行推广介绍。至2012年12月末,威海分行共编发41期“服务动态”。通过这一平台,服务管理人员和网点员工看到自己服务工

作的差距和努力的方向。

**真诚服务,连获嘉奖**

用心的服务让工商银行威海分行广受赞誉。在山东省银行业协会组织的优秀柜员和明星大堂经理评选活动中,工商银行威海分行柜员杨慧青获全省银行业优秀柜员称号。在威海市银协、威海市文明委联合举办的“金融服务论坛”会议上,工商银行威海分行作为金融服务典型,分享“加强网点优质服务,减少客户等待时间”的经验,受高度评价。

2012年8月份,工商银行威海分行在由威海市委宣传部、精神文明办公室主办的“文明礼仪电视大赛”中,工商银行威海分行代表队以优雅、端庄的礼仪展示,干净流

利的知识回答,精彩的场景模拟,获得在场观众的阵阵掌声和一致好评,获得二等奖的好成绩。2012年9月,在威海市银行业协会主办的“最美大堂经理”评选活动中,工商银行威海分行大堂经理黄琳以优质的服务获得客户的好评,入围威海市十大“最美银行大堂经理”之列。2012年九月中旬,在山东省银行业协会组织的创建“文明规范服务示范单位”活动中,工商银行环翠支行营业部以优美的服务环境,规范的服务礼仪,创新的服务手段,完整齐全的服务设施获得验收小组的一致好评,被评为省级文明服务示范单位称号。

**服务考核,基层服务管理受监督**

在服务管理上实行周检查月

评比季考核,是工商银行威海分行与辖内各支行多年来坚持不懈的工作制度。各支行采取现场检查与调阅网点服务录像的形式,对网点的综合服务情况进行检查并注重抓好后续问题的整改督办。同时,各支行服务检查情况通报按月报分行,并纳入考核。

为明确服务工作的重点,工商银行威海分行制订了《威海分行支行服务质量专项考核办法》,试行后又对其不断修订、补充完善,鼓励员工积极探索改进和创新服务,在学习服务案例中提高服务质量。分行成立了服务工作考核小组,负责具体实施。加大服务考核,让工商银行威海分行的基层服务管理更为完善。

# 热烈祝贺

## 工商银行威海分行荣获“山东省服务名牌”荣誉称号

ICBC  中国工商银行  
 您身边的银行 可信赖的银行

# 同鼓舞 共发展

