

# 个人养老金一周年：抢客热与缴费冷

个人养老金制度落地一周年将至，银行抢人大战“硝烟再起”。10月29日，北京商报记者注意到，近日，多家国有大行、股份制银行在个人养老金非试点地区推出了预约开户营销活动，考核重压之下，银行人也不断活跃在社交平台进行资源置换，一场围绕个人账户开展的“暗战”愈发激烈……

## 发力非试点区“抢客”

对个人养老金资金账户而言，银行深知“得账户者得天下”的重要性，在个人养老金制度落地一周年之际，“抢人大战”再次开启。

“个人养老金开户、缴存，可享微信支付立减金”，近日，华夏银行太原地区开启了非试点地区个人养老金账户预约开户业务，客户成功完成个人养老金开户预约并且后续成功开户，即可获得50元微信支付立减金。

华夏银行太原分行指出，系统将根据客户填写的预约开户信息，11月底在人社部系统为客户开立个人养老金资金账户，红包待开户成功后可领取。

无独有偶，江苏银行无锡分行也开启了个人养老金资金账户预约开户活动，活动期间，客户通过该行手机银行App首次成功预约“个人养老金业务”，即可参加抽奖，最高可获588888个苏银豆，可在江苏银行苏银豆商城兑换礼品。每位达标客户可参加1次抽奖，符合同一身份证号、同一客户号的任一条件即可视为同一客户。

个人养老金制度于2022年11月宣布实施，已在全国36个城市率先作为试点，江苏银行无锡分行指出，江苏省的试点为苏州市，目前无锡市可先办理预约开户，待全面放开后，再正式开户。

民生银行也发布个人养老金非试点地区用户提示称，可通过手机银行预约个人养老金开户服务，待非试点地区业务开放后，如用户满足条件，将为用户开立个人养老金资金账户。开立成功后，用户可登录手机银行激活养老金账户，即可进行缴存入金、投资产品等

一系列操作。

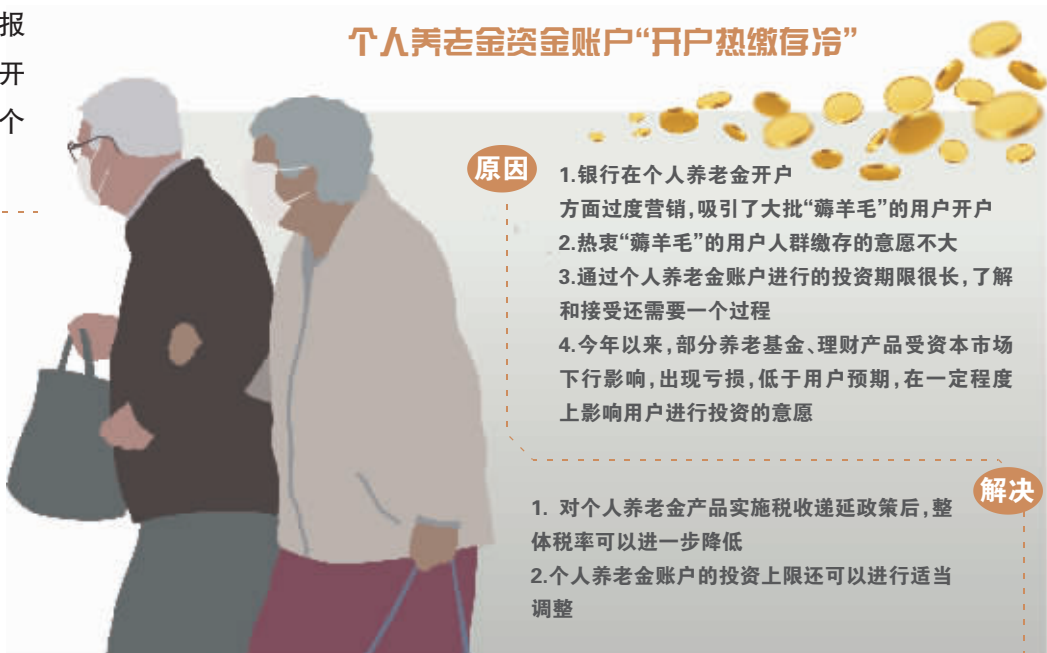
据北京商报记者统计，近段时间以来，包括工商银行、交通银行、建设银行等国有大行、民生银行、华夏银行、浦发银行等股份制银行均对非试点地区个人养老金资金账户预约开户推出了营销活动或信息提示。

产业经济资深研究人士王剑辉表示，这类活动算是银行拓展个人业务的一种比较重要的方式，试点地区个人养老金资金账户开户的成长性还有待提升，新用户拓展受到制约。而在非试点地区，银行选择的余地更大一些。作为增量来说，预约开户的活动可以进行尝试，但不能作为营销重点，因为此类预约开户的成本并不是很低，并没有产生相应的收入。可以适当保持这种预约力度，将更多的精力放在存量现有客户的培育之上，如果现有客户购买产品操作量出现提升，对银行业绩来讲也会有很大的帮助。

## 员工互换指标完成任务

“非试点地区”，即个人养老金业务试点地区之外的其他地区。2022年11月，人社部宣布，在北京、上海、广州、西安、成都、武汉等36个先行城市或地区，可通过国家社会保险公共服务平台、全国人社政务服务平台、电子社保卡、“掌上12333App”等全国统一线上服务人口或银行等渠道建立个人养老金账户，通过银行开立个人养老金资金账户。

如今，试点城市有望扩容，压力也带到了“银行人”的身上。“这两天正是冲刺的时候，我们行一个人给了60个指标，要求月底就要完成，实在是没办法了……”赵恺(化名)是一名银行资深客户经理，五年来的工作经历让



### 个人养老金资金账户“开户热缴存冷”

#### 原因

1. 银行在个人养老金开户方面过度营销，吸引了大批“薅羊毛”的用户开户
2. 热衷“薅羊毛”的用户人群缴存的意愿不大
3. 通过个人养老金账户进行的投资期限很长，了解和接受还需要一个过程
4. 今年以来，部分养老基金、理财产品受资本市场下行影响，出现亏损，低于用户预期，在一定程度上影响用户进行投资的意愿

#### 解决

1. 对个人养老金产品实施税收递延政策后，整体税率可以进一步降低
2. 个人养老金账户的投资上限还可以进行适当调整

他积累了不少客户，前期在试点地区开户的KPI都已顺利完成，但如今，抢人大战扩散到非试点地区，让他倍感压力。

“非试点城市也能预约开户了，大家看一下，有需求的私我。”这两天，赵恺通过社交媒体寻人，想补全KPI，但收效甚微。一波想要薅羊毛的网友直言，“有没有红包、返现活动”，另一波客户更是称，“为什么非要预约，不能直接开户”。

万般无奈之下，赵恺想到了银行人指标互换的“生意”，简而言之就是将他人的资源和自身的资源对调，帮忙完成开户。“有没有亲能互换指标开户，家人、朋友都可以，每单返现50元。”赵恺称。

身在江苏的谔谔(化名)也背负了70个指标的考核压力，一年前她就在社交媒体上发帖寻找客户，一般是将缴费年限和产品收益列成表格发给客户，然后等待客户回复。这期间确实成交了几笔，也有资金缴存。非试点城市预约开户后，她也想起了资源置换的法子，在发布信息后，谔谔收到了几位同行发来的留言，她准备把自己的资源整理整理，看看还能促成几单业务。

事实上，互换指标完成KPI的行为在银行中较为常见，也多存在于储蓄账户开立、信用卡开卡、个人养老金资金账户开立中，这背后是一种无奈的权宜之计，也折射着银行人的压力。

中国(香港)金融衍生品投资研究院院长王红英在接受北京商报记者采访时表示，关于个人养老金资金账户开户指标互换的情形在各个银行之间，尤其是在业务员层面一直屡见不鲜。不过从实操内容来看，有一类情况为，客户在一家银行开立了账户后，为了一些利益再行注销，然后去另一家银行新设开户，实际上浪费了资源，会影响整个个人养老金业务平稳发展的格局。从制度角度而言，此类模式从银行考核角度来讲并不违规，但这并不是一个好的业务拓展模式。

## “开户热缴存冷”依旧待解

个人养老金制度的落地一直都被称为将“储蓄”转换为“有远见的投资”，个人养老金资金账户资金可以用于购买符合规定的银行

理财、储蓄存款、商业养老保险、公募基金等金融产品。

在持续不断的客源“争夺战”之下，用户对个人养老金资金账户的开立热情不断高涨，但从实际情况来看，缴存冷的情况依旧存在，不少用户在谈及账户的使用情况时仍表示，“不会用”“没有需求”。

为什么会这样出现这样的情况？在北京工作的白领李洁琼(化名)告诉北京商报记者，“我算是较早开立个人养老金资金账户的群体，之前是为了帮助银行理财经理完成考核指标。不过开户后我发现，账户中推出的产品收益并不高。存款、理财产品收益率太低，而我又对保险产品不感兴趣，此外，部分基金产品目前还处于亏损过程中，所以时至今日，都没有往账户中缴存资金”。

更有用户强调，“之前从个人养老金资金账户购入的基金产品已经出现了亏损，说好的养老呢？”“投资一年，已经亏了10%，和普通的基金产品没有太大区别”。

拥有养老的标签，让用户对个人养老金资金账户的各类产品寄予厚望，但等到入市后才发现，缓解养老的焦虑依旧难消。

对银行来说，营销新用户固然重要，但如何助其找到治疗养老焦虑的有效“药方”才是重要的命题。

招联首席研究员董希淼指出，银行在个人养老金开户方面过度营销，吸引了大批“薅羊毛”的用户开户。但个人养老金对这部分人群的吸引力较小，因而缴存的意愿不大。另一方面，通过个人养老金账户进行投资期限很长，了解和接受还需要一个过程。而今年以来，部分养老基金、理财产品受资本市场下行影响出现亏损，低于用户预期，这也在一定程度上影响用户进行投资的意愿。

董希淼进一步指出，接下来，应进一步优化个人养老金制度。例如，对个人养老金产品实施税收递延政策后，整体税率还可以进一步降低，个人养老金账户的投资上限还可以进行适当调整。北京商报记者 宋亦桐

## 车险理赔服务将“有规可循”

“投保容易理赔难”这一消费者固有印象将持续被打破。10月29日，北京商报记者从业内获悉，保险业协会日前发布《机动车辆保险理赔服务规范》(以下简称《服务规范》)，《服务规范》对保险公司提出的要求不仅包括建立统一标准等运行机制、统筹各级机构进行车险理赔标准化建设，还提出需提供7天×24小时接报案服务、报案时注意适当安抚客户情绪等。从宏观层面的体系建设，到细致入微的贴心接案服务，《服务规范》的拟定释放出哪些信号？保险公司又如何直面当前车险理赔的难点，将其一一击破？

### 理赔“参考模板”酝酿中

虽然车主希望在驾驶中车辆安全、顺利，但现实中涉及出险的情况并不少。作为向保险公司申请赔偿的重要环节，车险理赔如何提高服务规范度成为行业面临的共同课题。

近日，保险业协会发布《服务规范》，从基本要求、理赔服务流程、客户投诉处理等方面拟为车险理赔服务提供具有规范性的参考模板。

具体而言，在机制建设这一维度，《服务规范》不仅提出保险公司理赔服务管理应建立“归口管理、统一标准、执行监督、科技创新”的运行机制，还提出保险公司应根据自身公司情况细化制定科学的理赔服务流程，统筹各级机构进行标准化建设；健全本单位理赔投诉处理工作机制；制定重大投诉处理应急预案等。

此外，《服务规范》也提出，保险公司应持续强化理赔投诉处理考核评价制度，比如综合运用正向激励和负面约束手段，将理赔投诉以及处理工作情况纳入各级机构综合绩效考核指标体系，并与各级机构高级管理人员、机构负责人和相关部门人员的考核相挂钩。

除了建立机制和体系外，科技创新也成为《服务规范》提及的关键词之一。《服务规范》提出，保险公司应积极推动各项新技

术快速融合在保险理赔服务各个方面，推进理赔服务过程透明化、理赔系统智能化、服务方式创新化。

报案后保险公司第一时间接案，甚至可以全天候在线接报案，可以为出险客户吃下定心丸。《服务规范》提出，报案人可以通过多种方式报案，如果以电话报案，报案人拨打保险公司报案专线进行电话报案，需提供7天×24小时接报案服务。

在出险车主与客服沟通层面，如果接触客户的前端理赔人员受理活务投诉过程中，在客户情绪激动的情况下，客服人员没有及时给予客户清晰安抚和正向引导，容易导致客户投诉升级。在车险理赔注意事项方面，《服务规范》提出，受理人在受理报案时，应注意适当安抚客户情绪，受理危及人身安全案件时，要首先确认客户安全后，再进行案件登记。

### 险企如何助力安心出行

车险是我国财产保险公司的主打险种。不过，虽然车险业务占整个财产保险的大半“江山”，但车险理赔这一实现风险保障功能的核心环节也是客户与保险公司之间产生纠纷较多的险种之一。

各家保险公司虽然一直在加强车险理赔的管理和服务，但车险理赔仍面临理赔效率低、周期长、投诉多等“痛点”。

近年来，虽然各地保险业协会陆续出

台辖内车险承保和理赔服务规范，但全国层面的车险理赔服务规范有待“呼之欲出”。此次发布的《服务规范》如果落地，不仅适用于保险公司开展车险理赔服务工作使用，机动车辆保险消费者申请索赔也可参考使用。

基于此，新金融专家余丰慧表示，根据当前车险理赔服务可能涉及的问题来看，《服务规范》如果落地将产生积极影响。

“具体而言，《服务规范》将促使保险公司加强制度考核和绩效体系建设。通过制度考核，保险公司能够及时发现和纠正理赔服务中存在的问题，提高服务质量。同时，将车险理赔纳入绩效体系，能够激励保险公司员工工作效率和服务质量，促进公司整体业绩的提升。”余丰慧表示。

因此，对于保险公司而言，如果《服务规范》落地，做好车险理赔服务和落实《服务规范》的要求至关重要，不仅可以助推车险市场良性发展，驾驶员也将进一步做到安心出行。“做好车险理赔服务具有一定的重要性。”余丰慧表示，对于保险公司而言，提供优质的车险理赔服务能够增强客户的满意度、提升公司的声誉、增加市场竞争力。同时，对于被保险人而言，良好的理赔服务能够及时、准确地解决损失问题，保障其合法权益。

北京商报记者 胡永新

## 数币再推新 多个应用场景全国首创

北京商报讯(记者 刘四红)数字人民币试点在数字普惠、跨境结算、民生保障等多领域再迎关键性进展。10月29日，北京商报记者梳理发现，10月28日，家住石景山区西引力社区的市民，成功使用数字人民币缴纳物业费、供暖费，这标志着全北京市首笔数字人民币物业费缴纳场景顺利落地，为北京市数字人民币在民生保障领域试点推广拓展新场景。

数字人民币相对其他支付方式具有安全、便捷、隐私性更好的优势，将有效提升金融服务实体经济成效。石景山区金融办介绍，自数字人民币试点工作开展以来，石景山区已经形成覆盖餐饮、住宿、购物、票务、出行、娱乐、文旅等七大应用场景的数字人民币消费试点格局。

除了北京试点进展外，10月28日，中国人民银行深圳市分行同样发文称，近日，农行深圳分行针对前期参与数字人民币预付应用的优质餐饮企业商户发放“预收e贷”，在探索数字人民币普惠信贷领域实现全国首创。

该贷款产品基于数字人民币可溯源特性，在全国率先创新探索“数字人民币+数字普惠”模式，根据商户数字人民币管理平台中的预收订单等经营数据核定授信额度，解决了行业主管部门和经营主体关注痛点，有效满足了商户实际经营需求，拓宽普惠金融服务广度，丰富了数字人民币生态场景应用。

从几百元的理发卡、洗车卡，到上万元的健身卡、美容卡等，北京商报记者注意到，近年来，健身娱乐、餐饮住宿、教育培训及商业零售、歌剧院、美容美发、洗浴服务等休闲娱乐行业兴起了“先付钱后消费”的消费模式，但各种问题与隐患也层出不穷。为解决预付式消费问题，2023年，深圳市市场监管局、中国人民银行深圳市分行等多方，启动预付式经营领域应用数字人民币试点推广。这是深圳市在破解预付式经营难题，也是推广数字人民币的又一关键举措，在全国范围内尚属首次。

这种交易方式一方面将合同条款写入智能合约，商户不能随意划转消费者预付的资

金；另一方面，在实际消费之前，预付资金仍然属于冻结状态，有效保护消费者资金安全。同时使用数字人民币还能够实现对预付式资金的可追溯管理，确保预付式资金不被挪用，为面临可能存在的预付式经营者“爆雷”“跑路”等极端情形，为消费者追回损失提供证据保障。

另外，除了在产业发展、社区民生、政务服务的创新应用，我国油气国际贸易领域应用人民币结算的探索也再进一步。

根据上海石油天然气交易中心发布的消息，中国石油国际事业有限公司通过交易中心达成的国内首单原油跨境数字人民币交易于10月27日完成结算。据悉，该笔交易系中国石油国际事业有限公司通过交易中心在交通银行开立的数字钱包，首次采用数字人民币结算此前在交易中心平台采购的一船原油，不仅拓展了数字人民币的应用场景，也是我国在油气贸易跨境人民币结算中首次嵌入数字人民币。

“整体来看，目前数字人民币试点应用推新，服务的民生场景更为多元化，这在践行普惠金融的同时，也有利于带动用户使用频率的提升；此外，也可以看到，数字人民币的推广正在深耕厚植于产业端和G端，让数字人民币找到更多适用场景和突破点。”博通咨询首席分析师王蓬博评价，后续，数字人民币还将与更多产业寻求结合点，加快推广普及进程。

展望后续，石景山区金融办称，未来还将重点推动数字人民币在产业发展、社区民生、政务服务的创新应用，逐步实现石景山全域拓展，进一步提高场景覆盖率，让数字人民币真正惠及千家万户。

农行深圳分行也表示，将在深圳各级政府及人民银行深圳市分行的指导下，深入探索数字人民币在金融科技领域的应用，持续丰富数字人民币场景生态。

交通银行则称，未来将依托强大的海内外网络及现有的数字人民币基础设施，积极推进数字人民币全球支付结算中心建设。