

个人养老金是个人自愿参加、市场化运营、国家政策支持、补充养老保险制度。本月15日起,将个人养老金制度从36个先行城市(地区)推开至全国。

但近日,有多地储户反映称,他们在不知情的情况下,被银行开通个人养老金账户,而被投诉的银行涉及多家国有大型商业银行。而银行客服回应称,只有客户预约开户,银行才会开通个人养老金账户。具体情况如何?

储户反映

“人在家中坐 账户天上来”

记者调查发现,目前储户反馈在不知情的状况下“被开户”主要存在两种情况,一种是客户完全不知情,在未与银行有任何接触的情况下被开通账户;另一种则是在办理其他业务时,银行员工未经同意,直接帮客户办理了个人养老金资金账户预约。

储户孙翔(化名)表示,他前两天收到银行开通个人养老金资金账户的短信,打开银行App发现自己名下多出了一个个人养老金资金账户,但此前他本人已有两年未去过这家银行网点,想要办理账户注销,却发现App无法办理,只能去网点。

储户王华(化名)也有类似经历,近日他收到一条开通个人养老金电子账户的短信,才意识到自己此前去银行网点办理换汇业务时,在不知情的情况下,工作人员帮其预约了个人养老金资金账户开户。

也有部分客户被“连环”开通。一名客户在社交平台上分享称,自己先是在12月15日收到通知称被某家股份行开通了个人养老金资金账户,投诉注销后,16日早间又收到通知称,在某国有行开通了个人养老金账户。

22日搜索黑猫投诉平台发现,有468条信息反映,多地储户在不知情的情况下,开通个人养老金资金账户,涉及中国银行、中国工商银行、中国农业银行、兴业银行、交通银行等多家银行。

值得一提的是,拨打银行客服电话后,被告知如果需要注销,无法线上办理,需要客户本人拿着身份证到柜台办理。

员工回应

可以纯线上操作 用户可能不小心开通

记者拨打了多家银行的客服电话,均被告知“如果用户没有预约,银行不会在未经授权的情况下开通个人养老金资金账户”。中国工商银行客服回应称,如果收到已开通短信,一定是客户此前预约申请过。中国工商银行人工客服也回应称,单位也有可能为员工集体开设个人养老金资金账户。

多位银行业内人士表示,如果经过查证未经客户授权或知情就为其开通个人养老金资金账户,一定是不正常的现象。

一名银行柜台人员告诉记者,开通个人养老金资金账户一般有两种主要的渠道:一是通过扫描银行营销人员的二维码,进入开通页面;二是客户通过手机银行App自主完成开户操作。这两种方式的区别在于,前者需要经过扫描身份证等多个验证手续,步骤相对烦琐;后者由于客户已经登录了手机银行,开通过程中验证身份的步骤就出现了简化。这就可能导致,如果客户是通过后一种方式开户,可能不会留下清

个人养老金悄悄『被开户』,想注销必须去柜台

银行称预约过才会开通,专家表示银行应充分保障客户知情权



▶某网购平台可轻易找到银行业务代办服务。(网络截图)

晰的印象。

“2022年底,手机银行App在打开的时候,首页全是个人的养老金的广告,有抽奖活动,有的人可能不小心就点进去了。”有银行工作人员表示,已经碰到了数个因为参加抽奖活动而不小心开通个人养老金资金账户的案例。

上海某银行工作人员表示,在试点初期,他所在的银行推出了很多引导个人养老金资金账户开户的福利活动,很多人可能是在这个阶段线上点击预约开通了账户。

据了解,作为被大力推广、鼓励的业务,个人养老金账户开户流程非常便捷,可以纯线上操作,银行基本在App首页有专门推荐,只要符合相关条件,基本可以做到一键开户。

乱象频出

员工自掏腰包购买指标 “开户中介”卷土重来

银行个人养老金开户乱象丛生背后,是银行日益放大的指标焦虑。

据了解,2022年11月18日,原银保监会印发的《商业银行和理财公司个人养老金业务管理暂行办法》规定,个人养老金资金账户具有唯一性,参加人只能选择一家符合条件的商业银行确定一个资金账户,商业银行只能为同一参加人开立一个资金账户。

为抢占这一“蓝海”市场,各家银行近两年来纷纷鏖战养老金账户

营销,对外推出各类“薅羊毛”的优惠活动“拉新”,对内层层设置个人养老金账户开户指标。

银行员工谢昕(化名)苦于完成个人养老金资金账户开户并缴存任务,选择贴钱找客户,“个人贴现金红包50元,但需要开通账户并缴存1元才行,缴存还可以参加银行抽红包活动。”

值得注意的是,银行个人养老金客源焦虑升温下,近期原本已偃旗息鼓多时的“开户中介”又卷土重来,在社交平台上发布各类广告信息快速“跑马圈地”。

记者在某知名网购平台搜索发现,有多个商家宣称可为银行代办个人养老金资金账户,推广一户的价格从60元至100元不等。记者注意到,这些商家宣传语都比较隐晦,打着“专业地推团队服务”“扫码地推各行KPI完成指标”等招牌对外宣传。

记者以某家银行职员为名联系到一个商家,她对记者表示,80元开通一户,无法优惠,平价没人接单。另一个商家则表示,做不同的银行收费不等,有的银行做一户市场价已高达110元。

专家说法

开户不应是一键式操作 应加强风险防控措施

对外经贸大学公共政策研究所首席研究员苏培科表示,公司或单位没有权力为员工代办开通个人养

老金账户,除非单位愿意为员工缴纳个人养老金。开通账户必须经本人具有明确表示愿意的授权或申请。“开通账户也不能是一键式的,需要有很多确认跟授权,不能随便按个键就能开通。”苏培科说。

南开大学金融发展研究院院长田利辉认为,开设个人养老金资金账户,相关流程必须充分尊重客户意愿。“在实际操作中开通个人养老金账户,往往需要完成同意服务协议、人脸识别、设置密码等步骤。因此账户在没有客户人脸识别或确认的情况下默认开立。”

资深金融监管政策专家周毅钦认为,银行应完善个人养老金业务的指标考核体系,弱化市场份额类考核指标,加大缴存金额、缴存户数等“硬指标”的考核力度。通过改变激励机制,把工作重心转移到客户质量和个人养老金账户的实际使用率上来。

当发现“被开户”情况时,北京寻真律师事务所律师王德悦建议,银行应立即核实客户身份,确保账户安全。对于非本人操作的账户,应及时冻结并通知客户,同时还应加强风险防控措施,如完善客户身份识别机制、加强账户监控等,防止类似事件再次发生。用户则应及时与银行沟通,核实个人养老金账户的基本情况,根据个人实际情况和需求,决定是否继续缴纳个人养老金或与银行沟通申请注销账户。

本版综合央广网、第一财经、每日经济新闻等

评论

银行应“量质并重”,把好事办好办实

个人养老金制度的全面推广,本是国家为民众养老生活再添保障的好政策,旨在通过市场化运营鼓励个人储蓄投资,享受税收优惠,是国家构建多层次养老保障体系的重要一环。

然而,好政策也需好执行,否则就可能偏离初衷。媒体报道的种种乱象,就让人担忧:个人养老金制度的推广,是否会因急功近利的操作而跑偏?

有用户反馈在不知情的情况下“被开户”,这已经是对消费者知情权和选择权的严重侵犯。消费者若对自己的账户开通情况都不知道,又怎能安心将自己的养老钱投入其中?

这不仅影响个人养老金制度推广效果,更可能损害银行公信力和金融市场稳定。要解决这个问题,就需从源头入手,完善商业银行指标考核奖励制度,实现“量

质并重”。

首先,合理设定考核指标,考核指标应兼顾开户数量与账户质量,避免单一追求数量。同时,加强监管,严惩不正当“揽客”行为,并建立健全投诉举报机制,保障消费者知情权等权益。

其次,市场教育与公众宣传至关重要。政府及金融机构应多渠道普及个人养老金知识,提高公众知晓率与参与度,并培养公众的金融素养与风险意识,引导理性投资。

此外,个人养老金制度的推广还需与金融市场的成熟和完善相配套。目前,我国金融市场虽取得长足发展,但仍存在金融产品不够丰富、投资渠道相对有限等问题。这也限制了个人养老金制度的投资选择和收益潜力。

因此,作为配套制度建设,政府和监管部门应继续深化金融改

革,完善金融市场体系,为个人养老金制度的发展提供更广阔的空间和更优质的环境。

在具体操作中,商业银行应摒弃急功近利的心态,注重客户体验和账户质量。如可以通过优化开户流程、提供个性化服务、加强客户沟通等方式,提升客户满意度和账户活跃度。

个人养老金制度的推广是一项系统工程,需要政府、金融机构、消费者等多方共同努力,更需防止“被开户”等乱象,把个人养老金推广弄成一锅“夹生饭”。

也只有坚持“量质并重”的原则,完善考核奖励制度,加大监管和惩处力度,同时注重市场教育和公众宣传,以及金融市场的成熟和完善等,才能真正把个人养老金制度这一好事办好办实,不辜负国家的一片好意和民众的殷切期望。

据新京报